



אקולאב זהר דליה - לעולם נקי יותר

מלונאים

בטאון תעשיית המלונאות בישראל • אייר תשס"ז • אפריל 2007

מוסף
הכלכלה

עמוד
9

ירידה בלינות
תיירים וישראלים

עמוד
4

כוכבים

עמוד
2



שר התיירות יצחק אהרונוביץ' סייר לקראת פסח במלונות "דן" ו"אדיב" בתל אביב. בצילום: במיטבח מלון "דן תל אביב". התלוו אליו בסיור מנכ"ל "התאחדות המלונות בישראל" שמוליק צוראל, סמנכ"לית התאחדות המלונות רומי גורודיסקי, מנכ"ל מלון "דן תל אביב" יעקב סודרי ומנכ"ל מלון "אדיב" ערן שטיינבך.

נשיאות התאחדות המלונות בישראל בפגישה עם שר התיירות:

העיכוב בתקציב לשיווק ישראל פוגע קשות בתיירות הניכנסת

האינתיפאדה ומשבר בעקבות מלחמת לבנון השנייה, פגעו קשות בהכנסות המלונות, בתזרים המזומנים וברוחיותם. מציאות כלכלית זו יצרה פיגור משמעותי בתחום השידרוג והשיפוצים במרבית המלונות. במאבק ההשרדות בו היו המלונות, תוך מאמצים להגיע לאיזון תפעולי ולפירעון תשלומי הריבית על ההלוואות שנטלו בעבר, לא נימצאו המקורות הנדרשים להשקעות בתחום שיפור מצבם הפיזי. כפועל יוצא מהמשבר, חלק משמעותי של המלונות לא הצליח בעבר, וגם לא מצליח היום להתמודד ולמצוא את המשאבים הנחוצים להעמדת המלונות בסטנדרטים הנדרשים. "המשבר הכלכלי בו היו שרויים המלונות, בהם גם מלונות במוקדי

2008. בין היתר, יש חשיבות רבה להמשך קיומה של תנועת התיירות האמריקנית. העדר תקציב שיווק ראוי לתיירות במדינת ישראל, פוגע קשות בתנועת התיירות הניכנסת, עם דגש על תנועת התיירות האמריקנית.

חברי הנשיאות של "התאחדות המלונות בישראל" ניגשו בירושלים עם שר התיירות יצחק אהרונוביץ' כדי לשטוח בפניו את הקשיים איתם מתמודד הענף כיום. הציר המרכזי שהוצג בפני השר הוא המשבר בתיירות הניכנסת מאז מלחמת לבנון השנייה.

נשיא ההתאחדות אלי גונן, קבל בפני השר כי למרות שדובר רבות כל כך על חשיבות תקציב שיווק ראוי למדינת ישראל בהיקף של 50 מיליון דולר בשנה (כפי שקבע דו"ח ארנסט & יאנג) הכספים לא הועברו, ונכון להיום תקציב השיווק של משרד התיירות הוא מהנמוכים אי פעם. אין תקציבים - ולכן לא מופעלת תוכנית השיווק שסוכמה. המלונאים טענו כי הזמן שחולף מסכן את האפשרות להשפיע בדרך כלשהי על המשך השנה הקרובה וגם את האפשרות להשפיע על שנת

מיכעל מאושר או הלוואות מסובסדות

חברי הנשיאות של התאחדות המלונות הציגו בפני השר את הצורך בסיוע ממשלתי בתחום השיפוצים ושידרוג המוצר התיירותי, נושא שהיה מקובל במשך שנים על פי החוק לעידוד השקעות הון (כפי שהחלפת ציוד וחידושו מקובלים על פי החוק בתעשייה). משנת 1996 על פי החוק אפשרות זו בתחום המלונאות. המלונאים טענו בפני השר כי ארבע שנות משבר בגלל

המשך בעמוד 7

ראש הממשלה במיפגש עם ראשי המלונאים:

אפעל לקידום התיירות לישראל

דולר בשנה לפרסום ולשיווק במיסגרת תקציב רב שנתי, בהתאם להמלצות ועדות ציבוריות ולדו"ח ארנסט אנד יאנג, תובעים המלונאים. במהלך הפגישה עם המלונאים, ראש הממשלה אמר כי יש לתמוך בעידוד התיירות לישראל וביישום המלצות ארנסט אנד יאנג הנוגעות להקצאת משאבים יותר גדולים לשיווק מדינת ישראל בעולם. "אפעל עם שר התיירות יצחק אהרונוביץ' לקידום התיירות לישראל", אמר ראש הממשלה.

טורקיה - 120 מיליון דולר, קפריסין - 64 מיליון דולר, מצרים - 50 מיליון דולר, תוניס - 44 מיליון דולר. לעומתן, תקציב השיווק של ישראל מגיע ל-24 מיליון דולר בלבד. בגלל תקציב הפרסום והשיווק המצומצם, ישראל לא יכולה להתחרות בהצלחה במדינות השכנות. "לאור התחרות באגן הים התיכון ובעיקבות המילחמה בקיץ שפגעה קשות בתיירות הניכנסת, המדינה נדרשת לסייע לתעשיית התיירות ולהקצות לפחות 50 מיליון

ראש הממשלה אהוד אולמרט דן עם יו"ר לישכת התאום של תעשיית התיירות מיכאל פדרמן, נשיא התאחדות המלונות בישראל אלי גונן, ממלא מקום הנשיא עמי הירשטיין ומנכ"ל התאחדות שמוליק צוראל, במשבר המתמשך בתיירות הניכנסת מאז מלחמת לבנון השנייה.

המלונאים הציגו לראש הממשלה את פירוט תקציב השיווק של מדינות המיזרח התיכון המתחרות בישראל: יוון - 141 מיליון דולר,

אלי גונן מאשים:

הרשויות המקומיות מפקירות את התיירות!

- איפה אתם, ראשי הרשויות המקומיות, בימים אלה של משבר קשה לתיירות הניכנסת למדינת ישראל?
- איזו תמורה אתם נותנים לתיירים עבור סכומי העתק של הארנונה שאתם גובים מהמלונות ומשאר גורמי התיירות אצלכם ברשויות?
- למה אתם אדישים ואינכם ממלאים את תפקידכם בסיוע לגורמי התיירות אצלכם?
- מדוע אינכם מושיטים יד להציל עסקים מקריסה?

כך שואל נשיא התאחדות המלונות בישראל אלי גונן את ראשי הרשויות המקומיות שהגיעו למיפגש בתל אביב עם ראשי האירגונים הכלכליים, וקרא להקים פורום של ראשי ערים למען התיירות. הרקע לדבריו הוא המשבר הקשה שפוקד בימים אלה את התיירות הניכנסת למדינת ישראל בעקבות מלחמת לבנון השנייה, משבר שסופו לא נראה לעין גם בשנת 2008 וצפוי להמשך ולמוטט מאות עסקים בתעשיית התיירות בכל רחבי הארץ.

בחדשים האחרונים מנהלים המלונאים מאבק עיקש מול האוצר להזרים תקציב רב שנתי של 50 מיליון דולר בשנה לשיווק ישראל בעולם, סכום שיכול עדיין להציל במקצת את תוצאות שנת 2007 וייתכן שאת השנה הבאה, למנוע המשך פיטורים וקריסת עסקים.

עסקים. אלא שהאוצר, אשר התבטא בחדשים האחרונים בדבר חשיבות תעשיית התיירות למשק הישראלי ומבין גם את החשיבות הרבה שיש לשיווק מדינת ישראל בעולם, לא מעביר בפועל תקציב שיווק בהיקף מספק למשרד התיירות. אלי גונן מסביר כי המלונאים חשים בודדים במערכה זו על תוספת תקציב לשיווק ראוי של מדינת ישראל בעולם שיאפשר את יכולת התחרות מול יעדים אחרים באזור - קפריסין, יוון, מצרים, וטורקיה. לדבריו, בשעה שהמלונות שילמו בשנת 2006 יותר מ-200 מיליון שקל ארנונה לרשויות המוניציפאליות (כ-11% מהערך המוסף של הענף!), ראשי הרשויות המוניציפאליות נותרו מחוץ למעגל של אלה הקוראים לקובעי המדיניות באוצר לסייע לשיווק ישראל בעולם.



האם שנת 2007 אבודה?

האם ניתן עדיין להשפיע על תוצאות 2007? בפגישת הכרות ראשונה עם הנשיאות והנהלה של "התאחדות המלונות בישראל" אמר שר התיירות יצחק אהרונוביץ' שהוא רוצה "להשפיע עוד על תוצאות שנת 2007".

האם זה אפשרי? הדרך היחידה להגיע לתוצאות טובות עוד השנה, אדוני שר התיירות, היא שתזכור שאין לנו ולו גם 100 ימי חסד! הזמן דוחק ודרוש פעולות מיידיות, אתמול והיום לכל המאוחר!

הפעולה הדחופה ביותר היא לדאוג למימוש ההמלצה של ארנסט & יאנג – קבלת תקציב של 50 מיליון \$ לשיווק ישראל בעולם, דבר שעוד כה לא קרה, כדי שהרבעון האחרון של 2007 לא ייראה כמו הרבעון הראשון של 2006.

יש לבצע לאלתר את הקמפיין התדמיתי הנידרש להשבת ביקושי התיירות לישראל ולמיצובה כיעד תיירותי מבוקש! אם זה לא יתבצע, אדוני שר התיירות, ימשך המשבר גם ברבעון הראשון של 2008. לידעיתך – במרץ 2007 רשמנו תשעה חודשים רצופים של ירידה בתנועת התיירות לישראל. עם כניסתך לתפקיד, אדוני השר, אנו מאחלים לך הצלחה רבה בתפקידך, ותולים בך תקוות. מי ייתן ואתה הוא הנושא את התקווה החדשה.

שלמה אלוזיק

שאל צמח מנכ"ל משרד התיירות



מימין לשמאל: המנכ"ל היוצא נחום איצקוביץ', שר התיירות יצחק אהרונוביץ', המנכ"ל הניכנס שאול צמח. צילום: ששון תירם.

שאול צמח, לשעבר סגן הממונה על התקציבים באוצר, ניכנס לתפקידו כמנכ"ל משרד התיירות לאחר שעבר את התהליכים הנידרשים. "ביקשתי למנות אדם מקצועי שמכיר את המערכת", אומר שר התיירות יצחק אהרונוביץ', על החשיבות של התיירות לישראל.

מלונאים

בטאון תעשיית המלונאות בישראל
ISSN 0793-6052

עורך ומפיק: יורם ברנע ■ עורכת מישנה: רומי גורדיסקי

המערכת:

ת.ד. 2154, נוה מונסון 60190 ■ barneay1@013.net ■ פקס: 03-533-9154



אבי לוי



דנה אלגזי

בתל אביב. בוגרת הפקולטה למימנאות במכללה למינהל. עבדה כיועצת מימנאות ביחידה לחקירות הונאה בתל אביב. היתה פקידת קשרי אורחים במלון "אינטרקונטיננטל" באטלנטה, מנהלת המחלקה ועוזרת למנהל מחלקת חדרים.

מנויים ברשת "פרימה": אבי לוי (50) מנכ"ל מלון "פרימה

המלכים" בירושלים. עוסק במלונאות משנת 1978. היה מנהל רכש במלון "הילטון ירושלים", מנהל משק וסמנכ"ל במלון "קראון פלאזה" בירושלים, מנהל "פרימה רויאל" בירושלים. לילך מור (36) – מנכ"ל מלון "פרימה" בתל אביב. היתה מנהלת קבלה והזמנות במלון "מית פארק פלאזה" בתל אביב, מנהלת קבלה במלון "הילטון מלכת שבא" באילת, מנהלת קבלה במלון "נובה" באילת. יפה בן דוד (44) – מנכ"ל מלון "פרימה רויאל" בירושלים. היתה מנהלת אגף מזון ומשקאות במלון "דן פנורמה" בתל אביב, מנהלת אגף מזון ומשקאות במלון "הילטון" בירושלים, מנהלת אגף מזון ומשקאות במלון "שרתון פלאזה" בירושלים. אודי אשכנזי (36) – מנכ"ל מלונות "אואזיס" ו"ספא קלאב" בים המלח. היה מנכ"ל מלון "פרימה המלכים" בירושלים, מנהל אגף מזון ומשקאות במלון "קראון פלאזה" בירושלים, מנהל מחלקת אירועים במרכז הכנסים במלון "דן פנורמה" בתל אביב.

מנויים ברשת "מלונות פתאל": שלומי דגן – שף מלון

"מגיק סאנריז קלאב" באילת. היה סגן השף במלון. אלרוני מטמון – קבט"ר מלון "מגיק סאנריז קלאב" באילת. היה סגן קבט"ר במלון "נפטון" באילת. קרן קורן – מנהלת שמאבי אנוש במלון "גולדן טוליפ" בבאר שבע. היתה מנהלת כנסים ואירועים במלון. משה קבסה – מנהל הבידור במלון "מרדיאן" באילת. היה מלצר מזמר. ססי עובדיה – מנהלת קשרי אורחים במלון "מרדיאן" בים המלח. היתה מנהלת קשרי אורחים במלון "מגיק נירוונה קלאב".

רפי וינר ניבחר פה אחד לתפקיד יו"ר "איגוד מנהלי בתי מלון בישראל". הוא מכהן כמנכ"ל מלונות TAMARES, והיה בעבר יו"ר האיגוד.

גל וינר ניבחר לתפקיד יו"ר פורום דור ההמשך של "איגוד מנהלי בתי מלון בישראל". הוא מכהן כמנהל אגף חדרים במלון "שרתון תל אביב."



פול מילויצקי



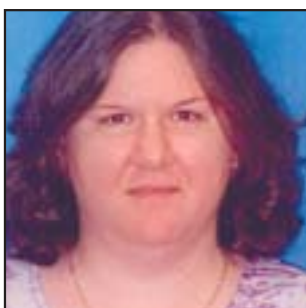
יפה בן דוד



שאולי דור



יהודית קרן



טליה שמואלי

רחל גולדברג מונתה לתפקיד מנכ"לית מלון "פנינת

ירושלים". בתפקידה האחרון היתה מנכ"לית מלון "שערי ירושלים", מנכ"לית מלון "הר ציון" בירושלים ומנכ"לית מלון "נוה אילן". למדה פסיכולוגיה בהרווארד ומלונאות משולבת ב"תדמור" ובמכללת רופין.

ג'וש אבין מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "שערי ירושלים".

בוגר לימודי מלונאות באינטרנשיונל יוניברסיטי בפלורידה. היה מנכ"ל מלונות "דן קיסריה", "מיצפה הימים", "גלי כנרת" ו"דן אשקלון".

פול מילויצקי מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "ריג'נסי"

בירושלים. בתפקידו הנוסף הוא יו"ר התאחדות המלונות בירושלים. ניהל את מלון "פנינת ירושלים", מלון "נירוונה" בים המלח ומלון "דן פנורמה" בחיפה. בעל תואר מאסטר בתיירות ובניהול מלונות.

יהודית קרן מונתה לתפקיד ממונה על קשרי ענף

והתמחות מעשית במחלקה לניהול מלונאות ותיירות באוניברסיטת בן גוריון. ניהלה בתי ספר לתיירות במיסגרת תפקידה היא עוסקת בהטמעת סטודנטים בתעשיית המלונאות והתיירות לצורך התמחות מעשית ובפיקוח על תוכנית ההתמחות ותנאי העסקה של הסטודנטים.

גיא רוזבוך מונה לתפקיד מנהל מזון ומשקאות במלון

"ישרוטל אגמים" באילת. עבד עשר שנים במלונאות בארצות הברית.

מינויים ברשת מלונות "שלום פלאזה": שאולי דור – מנכ"ל

הרשת. בעל תואר ראשון במינהל עסקים ותואר במינהל מלונאי בכיר מהטכניון. היה ראש אגף מזון ומשקאות במלון "דן תל אביב", מנכ"ל מלון "נהר הירדן" בטבריה, מנכ"ל מלון "חוף התמרים" בעכו ומנכ"ל מלון "גולדן טוליפ" בים המלח. מרצה בקורסי ניהול באוניברסיטת בר אילן, במיכללה למינהל, בבית ברל ובמדרשת רופין. שולי אלעני (42) – מנהלת מכירות רשתית. בוגרת בית ספר למלונאות ובעלת ותק של עשרים שנה בענף. ניהלה את מחלקת השיווק והמכירות של מלון "הוד" בים המלח והיתה מנהלת מכירות רשתית ברשת מלונות "קיסר". כרמית בינן (34) – מנהלת מכירות אזורית. בעלת ותק של שנים עשרה שנה בענף. היתה סוכנת נסיעות ומנהלת אופרציה. היתה מנהלת יחסי ציבור ומנהלת קבלת באחוות הבריאות "יערות הכרמל". טליה שמואלי (32) – מנהלת אופרציה. בעלת ותק של עשר שנים במלונאות. היתה מנהלת הזמנות במלון "הייאט" בים המלח, מנהלת אופרציה במלון "גולדן טוליפ" ומנהלת אופרציה ברשת "מלונות פרימה".

מידי שיחרור מונתה לתפקיד מנהלת יחסי ציבור במלון

"ישרוטל אמבסדור" באילת, עבדה במחלקת הזמנות של "ישרוטל".

דנה אלגזי הראל מונתה לתפקיד מנהלת יחסי ציבור של מלון "דיויד אינטרקונטיננטל"



שטיחים לחדרים, מסדרונות ושטחים ציבוריים



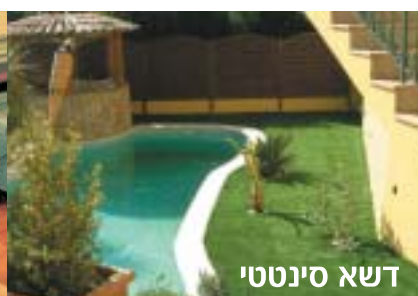
משטחי דק



שטיחי עבודת יד



פרקט



דשא סינטטי

כרמל ביזנס, הכל כלול!

ייעוץ, תכנון וייצור בהתאמה אישית, התקנה ואחריות.
לתיאום פגישה: 03-5703772

CARMEL BUSINESS

מקבוצת שטיחי כרמל
www.carmelcarpets.co.il

הרבעון הראשון של 2007: מגמת הירידה נמשכת מאז מילחמת לבנון השנייה

השיווק הנדרשים מיד בתום הקרבות, כפי שדרשה התאחדות המלונות, היה ניתן להקטין את הנזק. לדבריו, חמורה ביותר העובדה כי גם עכשיו לא ננקטות פעולות השיווק הנדרשות והתקציב שהוטבטח טרם הועבר – ובכך יש סיכון לתוצאות 2007 ואף לתחילת 2008. "יש מגמה של עצירת השווקים התיירותיים וחידוש הביקושים לישראל", אומר שמוליק צוראל, "ועל הממשלה לפעול מיידית, לעמוד בהתחייבותה ליישם דו"ח ארנסט אנד ווהשקיע ללא דיחוי 50 מיליון דולר בשיווק תדמית של ישראל".

על פי נתונים שעובדו על ידי המחלקה הכלכלית של "התאחדות המלונות בישראל", חלה ירידה של 8% בלינות תיירים בהשוואה לתקופה המקבילה בשנה שעברה, וירידה של 1% בלינות ישראלים. בינואר-מרץ 2007 נירשמו 3.8 מיליון לינות – ירידה של 4% לעומת ינואר-מרץ 2006. בתפוסת החדרים חלה ירידה של 6%, והגיעה ל-51%. "אנו רואים בדאגה רבה את תוצאות הרבעון הראשון של 2007, המעידות על הנזק המתמשך מאז מלחמת לבנון השנייה", אומר מנכ"ל "התאחדות המלונות בישראל", שמוליק צוראל. "לו ננקטו צעדי

לינות תיירים

הרבעון הראשון של 2006	הרבעון הראשון של 2007
1.8 מיליון	1.6 מיליון

ירידה של 8%

מקום	מיספר לינות באלפים	שינוי
אילת	187	-29%
טבריה	103	-16%
קיבוצים	110	-14%
ירושלים	584	-8%
חיפה	48	-5%
ים המלח	64	ללא שינוי
תל אביב	362	+4%
הרצליה	33	+2%

לינות ישראלים

הרבעון הראשון של 2006	הרבעון הראשון של 2007
2.16 מיליון	2.1 מיליון

ירידה של 1%

מקום	מיספר לינות באלפים	שינוי
אילת	893	+4%
ים המלח	396	+2%
טבריה	157	+16%
תל אביב	127	+14%
נתניה	42	-24%
קיבוצים	143	-18%
ירושלים	124	-18%
חיפה	57	-9%
הרצליה	15	-4%

תפוסת חדרים

ירידה של 6% לעומת ינואר-מרץ 2006

תל אביב – 65%; ים המלח – 63%; הרצליה – 58%; ירושלים – 52%; חיפה – 51%; קיבוצים – 47%; נתניה – 45%; טבריה – 44%.

מרץ 2007

ירידה קלה בלבד הודות לחג הפסח. גם המישחק נגד ניבחרת אנגליה תרם את חלקו לעליה בתפוסה בתל אביב ובהרצליה.

668 אלף לינות תיירים ■ ירידה של 1% ■ תפוסת חדרים של 5% ■ 856 אלף לינות ישראלים ■ עליה של 2% ■ 1.5 מיליון לינות ■ 5% ■ חדרים בכל הארץ 46,544

Silverbyte Israel

החברה המובילה בישראל למחשוב בתי מלון, כפרי נופש ואתרי אירוח
מותאמת במיוחד לשוק הישראלי כולל תמיכה מלאה בעברית
www.silverbyte.co.il ■ info@silverbyte.com

אלי גונן יקיר סקול



מימין לשמאל: עמי הירשטיין, דוד בוקיש, רוני פיבקו, אלי גונן, רפי פרבר, שמעון דנאי.

במחיר מסובסד. בתעודה שהוענקה ניכתב כך: הפרס הוענק לאלי גונן עבור פעילותו המסורה במהלך מילחמת לבנון השנייה ובעיקבותיה, לטובת עסקי התיירות בצפון הארץ אשר ניזוקו במלחמה. אלי גונן פעל ללא לאות, במסירות ובהתמדה, וראה בטיפול בעיסקי התיירות בצפון שליחות מתבקשת מתפקידו ומעיסוקו.

דברי תודתו אלי גונן אמר כי אין עבודה של יחיד. "יש לי קולגות שנותנים לי רוח גבית", אמר, ובלעדיהם – ממלא מקום הנשיא עמי הירשטיין והסמנכ"לית רומי גורודיסקי – אי היה אפשר להגיע להצלחה. עוד ציין כי במהלך המלחמה התאחדות המלונות אירגנה אירוח במלונות של עשרות אלפים מתושבי הצפון חינם או

נשיא "התאחדות המלונות בישראל" אלי גונן, זכה בתואר "יקיר סקול" שהוענק לו במיפגש החודשי של מועדון סקול בין-לאומי תל אביב. את המיפגש, שהתקיים במלון "קרלטון" בתל אביב בחסות רשת מלונות "קלאב הוטל", הינחה נשיא סקול תל אביב שמעון דנאי.

לפני הענקת האות אלי גונן פרס את ה"אני מאמין" של "התאחדות המלונות בישראל", ואמר כי ההתאחדות מנסה למצב את התיירות כתעשייה בתודעה הציבורית. "בכל העולם", אמר, "תיירות היא מוצר ציבורי שהממשלה מסייעת לו. בניגוד לחברות כמו חברת החשמל, החקלאים ושדות התעופה – למלונאים אין יכולת להפגין או לשבות".

מצגת שאלי גונן הראה הוכיחה כי התיירות היא קטר לצמיחה ולתעסוקה. 840 מיליון איש עוברים ממדינה למדינה, ולמרות כל המשברים – זוהי התעשייה הגדולה ביותר בעולם. "יש להקים רשות שיווק משותפת במימון משותף לסקטור הפרטי והציבורי, לקבוע מדיניות תעופה חדשה ולבצע תוכנית רב שנתית. הסקטור הפרטי לא יכול לקחת על עצמו שיווק של מדינה – על המדינה לעשות זאת". עוד אמר כי הגשמת היעד של 4 מיליון תיירים ב-2010, תביא תוספת של 92 אלף מועסקים ו-4.1 מיליארד דולר לתמ"ג.

תעודת ההוקרה ניתנה לאלי גונן בעיקבות פעילותו בראש התאחדות המלונות במהלך ואחרי מלחמת לבנון השנייה, פעילות שסייעה להחזיר לגליל את מעמדו התיירותי באמצעות תקציבים שהממשלה נעתרה להעניק. "הגליל שוב פורח", נאמר בדברי הברכה, "והרבה מן ההצלחה היא הודות לאלי גונן ולצוות ההתאחדות".

יובל אולי מבולבל - אבל יקבל חצי מיליון שקל

במלונות הרשת בים המלח ובאילת החל בפסח. עוד הוחתמו הסטנדאפיסט נאור ציון והזמר הראל סקעת, שיופיעו 20 פעם במשך הקיץ במועדון "קלאב מד" באילת. למופעי הבידור ב"קלאב מד" יוכלו להיכנס גם מי שאינם אורחי המלון, תמורת תשלום.

רשת מלונות "פתאל" החתימה את יובל המבולבל, הברדן הנערץ על הילדים, להיות מוביל הבידור במלונות הרשת במהלך הקיץ, תמורת חצי מיליון שקל. נוסף על הופעותיו ברחבי הארץ, ליובל יש אתר אינטרנט וקלטות וידאו שזוכות להצלחה. במסגרת ההסכם יובל המבולבל יופיע 26 פעמים, שעה כל הופעה,





LEYLAND®

בס"ד



תמיר אלקטרוניק/ניוקינג היבואן הרשמי של מפעלי וסטל VESTEL® אירופה בישראל
רח' בר כוכבא 12, חולון טל: 03-5569494, 03-5596740, 03-5569570 פקס:

www.newking.co.il



TV PLASMA - 50" TV PLASMA - 42"
כולל: רמקולים וסטנד

רק \$ 2998 רק \$ 1898

מסכים מתוצרת L.G/SAMSUNG !!! יחס ניגודיות 1:10000 !!!

לא כולל מע"מ כולל מיסים

לא כולל מע"מ כולל מיסים



TV LCD - 20" TV LCD - 26" TV LCD - 32" TV LCD - 37"

רק \$ 468 רק \$ 688 רק \$ 998 רק \$ 1598

לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים



TV CRT - 21" TV CRT - 29" TV LCD - 42"

רק \$ 138 רק \$ 238 רק \$ 1998

לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV CRT - 21" REAL FLAT TV CRT - 29" REAL FLAT TV CRT - 34" REAL FLAT

רק \$ 158 רק \$ 278 רק \$ 498

לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקרר כ-110 ליטר DE FROST מקרר כ-450 ליטר DE FROST מקרר כ-540 ליטר NO FROST מכונת כביסה 600 סל"ד

רק \$ 168 רק \$ 388 רק \$ 699 רק \$ 328

לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקרר כ-50 ליטר DE FROST מקרר כ-345 ליטר DE FROST מקרר כ-460 ליטר NO FROST מכונת כביסה 400 סל"ד

רק \$ 128 רק \$ 358 רק \$ 599 רק \$ 248

לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים לא כולל מע"מ כולל מיסים



וסטל - מפעל הטלויזיות, CRT, LCD, PLASMA, DVD, DVR, מקררים, מכונות כביסה....
הגדול ביותר באירופה !!! ייצור של כ- 50,000 מכשירים ביום!
צפי ייצור של כ- 18,000,000 (שמונה עשרה מיליון) מכשירים בשנת 2008!
ייצור של כ- 250 שמות מותג וייצוא ל-130 מדינות ברחבי העולם!

עשרות אלפי מכשירי טלויזיה ומקררים מתוצרת וסטל VESTEL®

תחת המותגים LAYLAND® LENCO® נימצאים בעשרות אלפי חדרי מלון ובתי הארחה בישראל!!!

ב- 85% מבתי המלון והארחה!!!

LEYLAND® תוצרת VESTEL® אירופה לא מתוצרת סין!!!

מחלקה מיוחדת למכירה מרוכזת לבתי מלון, בתי הארחה...

לפרטים: ורה- 0523-616666 אמנון- 0544-616666 קרן- 0522-491919 שיווק ומכירות- 03-5596740

● המחירים והמכירה בש"ח ויחושבו בהתאם לשער הדולר היציג ביום הוצאת החשבונית ●

SONIKING®

LEYLAND®

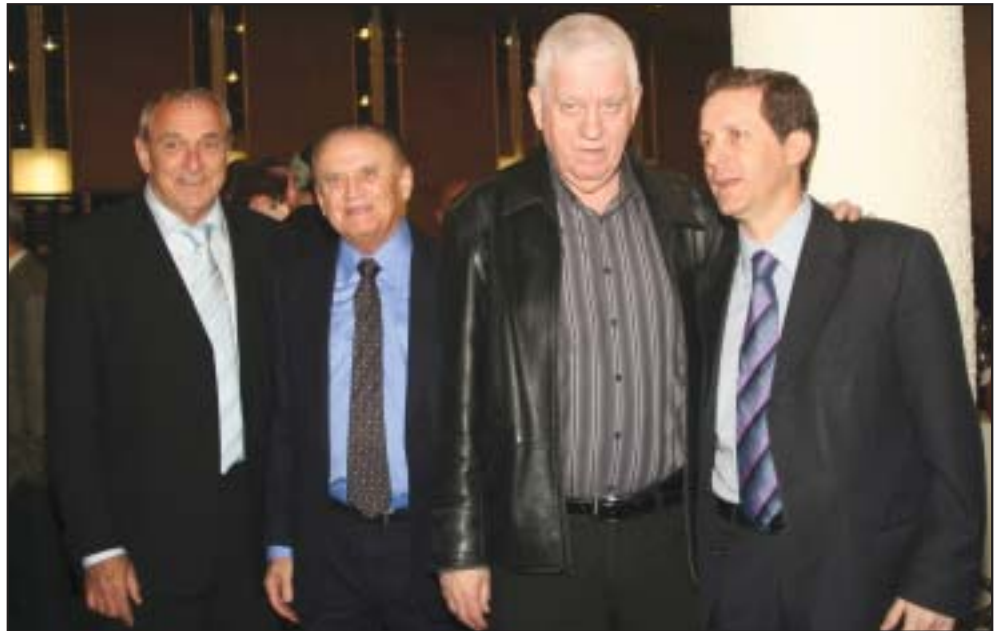
VESTEL®

GOLDSONIC®

329 עצים ניטעו לכבודו של שר התירות שסיים את תפקידו



מימין לשמאל: מיקי פדרמן, יצחק הרצוג, אלי גונן. צילום: ורד פאר



מיפגש שרי תירות בעבר ובהווה (מימין): יצחק הרצוג, עוזי ברעם, אברהם שרי, יצחק אהרונוביץ'. צילום: ורד פאר

יעקב ישראל' [קוקין] ז"ל

לאחרונה ניפטר חבר קיבוץ עין גדי יעקב (קוקי) ישראל', שהיה מנכ"ל בית הארחה בעין גדי בשנים 1994-2001. הוא הגיע לקיבוץ במיסגרת של"ת בשנת 1969 עם חברי גרעין "סלעית". בשנותיו הראשונות בקיבוץ עבד בענף התמרים ולאחר מכן עבר לתחום התיירות - ניהל את בית הארחה, עבד בפונדק וניהל את הסולריום של המועצה האזורית תמר בעין בוקק. הניח אישה ושלושה בנים.

יהיה זכרו ברוך.

עלות הנשרת המלונות לפסח - 70 מיליון שקל

קניית מזון כשר לפסח - השקעה בקניית מוצרי חג כשרים, שחלקם יקרים. מוצרי היסוד בהם יש גידול משמעותי בעלויות: יין (גידול של כ-60%), ביצים (גידול של כ-50%), מוצרי מאפה כשרים ובשר (גידול של כ-40%), ירקות, במיוחד תפוחי אדמה (גידול של כ-40%).

טקסי ליל הסדר - הדפסת תפריטים מיוחדים, שכירת חזן ומנהל טקס.

עלויות שכר גבוהות בזמן ההפנות לחג ובמהלכו - לקראת החג מעסיקים המלונות עובדים רבים שעות נוספות, או עובדים זמניים בתחום משק הבית והכביסה, במחסנים ובתחום התחזוקה. גם במהלך החג משלמים המלונות תוספות שכר משמעותיות.

עלות הכשרות יותר מ-300 מלונות בישראל לחג הפסח מסתכמת בכ-70 מיליון שקל.

לדברי מנכ"ל "התאחדות המלונות בישראל" שמוליק צוראל, עונת הפסח מתאפיינת בנסיעות רבות בארץ ולחו"ל. אך בה בשעה שמלונות ישראל נידרשים להשקעות עתק בהכנות לחג, מתחריהם בחו"ל אינם נידרשים לכך כלל. "בסופו של דבר אנו שמחים שהשקעה זאת מתבטאת בתפוסות גבוהות בפסח".

המחלקה הכלכלית של "התאחדות המלונות בישראל" ערכה השנה להאשונה בדיקה כלכלית לבחינת העלויות הקשורות בהכשרת המלון לחג הפסח. מהבדיקה עולה, כי עקב ההכנות לחג הוצאות המלונות גבוהות ב-30% עד 40% יותר מאשר בימים רגילים.

במלונות שהופכים ל"גלאט כשר", גדלה ההוצאה היומית עד לכ-60% יותר מאשר בימים רגילים. המשמעות: טווח ההוצאות נע בין כ-50 אלף שקל למלון בודד קטן ועד כמיליון שקל במלונות גדולים. ההכנות לפסח מתחילות כחודש לפני החג ומגיעות לשיאן במהלכו, והן נערכות תחת פיקוח משגיחי הכשרות.

ההוצאות המיוחדות לפסח

הכשרת המיטבח - ניקוי יסודי של שטחי האיכסון, המקררים והתנורים, לרבות החלפת גומיות סביב המקררים והתנורים, החלפת כלי ההגשה בכלים מיוחדים לפסח ונישואים באיחסון כל השנה עד לחג הבא (סירים, מתבתנות, כלי בישול אחרים, צלחות, כוסות, סכו"ם, כלי איחסון ועוד). כלים מיוחדים לפסח ניקנים גם עבור שירותי חדרים ונירששים גם חומרי ניקוי בכמות מוגברת.

180 כתבי תירות מתכונים קונגרס בארץ

הפדרציה הבין-לאומית לכתבי תירות שמרצה בפראג דן באפשרות לקיים בארץ את הקונגרס הבין-לאומי השנתי בסוף השנה, אליו צפויים להגיע כ-180 עיתונאים. לאחרונה נערך בארץ סיור מוקדם של חמישה מחברי הוועד המנהל, מתוך תישעה חברים, מטוניס, ממצרים, מספרד, מצ'כיה, מתורקיה ומישראל. בפדרציה חברים 900 עיתונאים מ-29 ארצות, ובראשה מכהן שר התירות של טוניסיה טיג'אני חדד, שביקר בארץ. הקונגרס ייערך בשיתוף "התאחדות המלונות בישראל", משרד התיירות וחברת "ארטרא".

בשם מלונאי ישראל תעודה המעידה על כך שניטעו על שמו 329 עצים, כמיספר ימי כהונתו כשר תירות. יו"ר לישכת התאום של תעשיית התיירות בישראל מיקי פדרמן, אמר שבמשרד התיירות, בתקופתו של השר היוצא יצחק הרצוג, נעשה יותר ממה שיודעים שנעשה. "אני מתפלל לנחה איתך שהתיירות תחזור לפרוח", אמר מיקי פדרמן לשר התיירות הניכנס יצחק אהרונוביץ'. יו"ר ההסתדרות החדשה עופר עיני הביע סיפוק מהקשר הטוב עם תעשיית התיירות. "נעשה הכל כדי שתוכלו לקדם את התיירות ולייצר מקומות עבודה", אמר עופר עיני. שר הרווחה יצחק הרצוג ציין את חשיבותה של תעשיית המלונאות: "אחד הדברים הכי חשובים הוא שהתעשייה הזאת היא מעסיקה גדולה מאוד, עם תרבות עבודה. שר התיירות יצחק אהרונוביץ', שזו היתה הופעתו הפומבית השניה בתפקידו החדש, הזכיר לנוכחים כי הוא רק ימים ספורים בתפקיד. "אני מלקט ולומד", אמר.

מיפגש אנשי תירות התקיים במלון "דן תל אביב" לקראת חג הפסח. במיפגש נכחו מלונאים, אנשי תעופה, סוכני נסיעות, מורי דרך ושרי תירות בעבר ובהווה: יצחק אהרונוביץ', יצחק הרצוג, עוזי ברעם, אברהם שרי ויו"ר ההסתדרות החדשה עופר עיני. את המיפגש הינחה נשיא "התאחדות המלונות בישראל" אלי גונן, אשר הביע תקווה לזכות בתמיכת השר החדש לטובת תעשיית המלונאות. הוא שיבח את יו"ר ההסתדרות עופר עיני, אותו כינה בר פלוגתא וחבר, שאפשר ללכת איתנו למאבק ולהגיע לתוצאות. "אם נישם את דו"ח כוח המשימה ואת דו"ח ארנסט אנד יאנג", אמר אלי גונן, "ענף התיירות יעלה מחיל אל חיל". בהקשר למצב הקשה אליו ניקלעה תעשיית התיירות בעיקבות מילחמת לבנון השניה, פנה אלי גונן לשר הרווחה הניכנס יצחק הרצוג, ואמר: "אני מאחל לכולנו שלא נגיע לתחום הטיפול שלך". לרגל סיום תפקידו של יצחק הרצוג כשר התיירות, העניק לו אלי גונן



המנכ"ל לשעבר של משרד התיירות נחום איצקוביץ חנך את השכונה המשודרגת בכפר הנופש מעגן על חוף הכנרת. בשכונה 52 יחידות מישפחתיות צמודות קרקע עם נוף לכנרת, בכל אחת מהן חדר להורים וחדר לילדים, 2 טלוויזיות, מיטבחון ומיזוג אוויר. השידור כולל החלפת מירצפות, ריהוט וחדר אמבטיה ועוצב על ידי האדריכלית לאה מלר. בצילום (מימין לשמאל): מנהל שיווק מעגן עלי קדם, המנכ"ל דורון ביכלר, ראש המועצה האזורית עמק הירדן יוסי ורדי והמנכ"ל לשעבר של משרד התיירות נחום איצקוביץ'.

אשף המטבח רפיק ג'ברין מציג תפריט חדש בהילטון תל-אביב



שף רפיק ג'ברין: אוהב עדינות

כחמישים סוגי מנות, הכוללות סלטים טריים, מרקי הבית, פסטות, פיצות, כריכים ומאפי בצק, דגים ומנות אחרונות מוצעות בתפריט החדש של טרקלין הלובי של מלון "הילטון תל-אביב".

במנות בולטות במיוחד מנות הדגים הטריים – סלמון יפני, טונה צרובה, פרידה, לברק, בס הסלע, בורי ו"פיש אנד צ'יפס" הבריטי המסורתי. עוד בתפריט, המלצות ל"בחירות הבריאות" של מנות המכילות מרכיבי מזון מאוזנים ומלאי טעם לשוחרי הבריאות המקפידים על קלוריות. אשף המיטבח המוכשר רפיק ג'ברין, אחראי על התפריט החלבי החדש העושה את טרקלין הלובי של "הילטון תל-אביב" גם למסעדה לאיני הטעים. כריכים וסלטים, מנות

את העדינות שבהכנת מאכלים עם מוצרי חלב", הוא אומר לאשפי המיטבח טוני מרשל, ג'ורג' פוקס וז'אק רולנסי, עת השתלם במסעדותיהם במלונות "הילטון פארק ליין", "מטרופול" וב"סבוי" בלונדון. טרקלין הלובי של "הילטון תל-אביב" פתוח מ-10 בבוקר עד חמש לפנות בוקר, שיבעה ימים בשבוע. התפריט החדש (חלבי וכשר) מוצע כארוחת צהריים וכארוחת ערב לקהל הרחב.

אחרונות ומשקאות חמים – כולם עדיין בתפריט. רפיק ג'ברין מקבל בכל בוקר דגים טריים וממליץ לאוהבי הדגה על מאכלי הדגים המיוחדים ולשוחרי הפסטה על מנות מיוחדות. עוד מילדותו נימשך רפיק ג'ברין למטבח של אמו שהתמחתה בעיקר במיטבח המזרחי ויחד הכינו את הארוחות לבני המשפחה ולאורחים. כבר אז ידע כי ידע להפוך אוכל פשוט לסעודת גורמה זוכה לשבחים. "אני אוהב

העיכוב בתקציב לשיווק ישראל פוגע קשות בחירות הניכנסת

המשך מעמוד 1

הלינה העיקריים של התיירות הניכנסת, גרם לירידה ברמת התחזוקה ולהרעה במצב הפיזי. עדות לכך ניתן למצוא בהמלצות דו"ח ארנסט & יאנג ביחס לצורך בשידרוג רמת המוצר התיירותי והמלונאי, אומרים המלונאים. נוסף על כל זה, גם "תקנות הנגישות" החדשות לאנשים עם מוגבלויות, מחייבות את המלונות לביצע השקעות בסדר גודל של עשרות אלפי שקלים בממוצע לחדר. קיים חשש שחלק מהמלונות לא יצליח לגייס מקורות מימון לביצוע ההשקעות הנדרשות על פי החוק. על מנת להמריץ את היזמים להשקעה בשיפוץ ובשידרוג המלונות באופן מיידי, ביקשה הנשיאות מהשר להעמיד תקציב מענקים חד פעמי, שיהיה פרוס על 4 שנות תקציב 2007-2010, בהיקף של 125 מיליון שקל לשנה, ולהעמיד קווי אשראי בערבות המדינה ל-50% מההשקעה הנדרשת. המלונאים אמרו כי השקעה ממשלתית של 125 מיליון שקל לשנה, יכולה להוות מנוף במכפיל השקעתי של פי חמישה ויותר. בסיוע זה יש פוטנציאל לשיפוץ 15,000-19,000

שיטת ההתמחרות אינה מעשית ואינה אטרקטיבית

נשיא ההתאחדות אלי גונן, טען כי המדינה צריכה לעודד הקמת מלונות חדשים בשיטת החוק לעידוד השקעות הון, ולא בשיטת ההתמחרות, שאינה מעשית ואינה אטרקטיבית למשקיעים, בעיקר בעיני משקיעי חוץ. ההשתתפות בשיטה ההתמחרות כרוכה בהוצאות רבות מצד המשקיע הפוטנציאלי (תיכנון, הכנת תוכנית כלכלית וכדומה), בעוד שהוא בכלל לא יודע אם בסופה יקבל מענק, ובמידה ויקבל – מה יהיה סכום המענק. השר הביטחון לפעול בכל התחומים שהוצגו בפניו מול האוצר, וקבע מתכונת של פגישת עבודה חודשית עם חברי הנשיאות של "התאחדות המלונות בישראל".

סוויטת רויאל חדשה בשרתון אילת



פירות העונה, בקבוק יין, חלוקי רחצה ונעלי בית. אורחי הסוויטה זכאים לכניסה חופשית לטרקלין העסקים של המלון המציע שירותי משרד וכיבוד מהבוקר עד הערב ללא תוספת תשלום, כניסה ל"קורל ספא" ושימוש בחדר הכושר המאובזר, בסאונה בג'קוזי ובמיטח השיזוף מול הים.

הסוויטה החדשה במלון "שרתון" באילת ממוקמת בקומה השביעית, משקיפה לים האדום ומשתרעת על שטח של 60 מ"ר. היא כוללת סלון, חדר שינה מרפסת של 40 מ"ר, טלוויזיית פלאזמה, פינת אוכל, מיני מקרר וערכת קפה. חדר השינה כולל מיטה זוגית King Size, טלוויזיית LCD, אמבטיה מפוארת עם ג'קוזי גדול ומקלחון. הפינוקים – סלסלת



מחזור רביעי של סטודנטים מהמחלקה לניהול מלונאות ותיירות באוניברסיטת בן גוריון יצא לגיו יורק להתמחות מעשית עם נשיאת האוניברסיטה פרופסור רבקה כרמי ומנכ"ל אגודת יידי האוניברסיטה בארצות הברית פרופסור עמוס דרורי.



להקת BONEY M הנוודעת בילתה במלון "שרתון מוריה" בתל אביב, וזכתה לאירוח אישי ממנכ"ל המלון רפי כרמון.



כוכב הקולנוע רייף פיניס שהה בסוויטת העסקים החדשה במלון "קרלטון" בתל אביב. מנכ"ל המלון ג'ימי זוהר ארח לו לחברה.



מנהלי המחלקות במלון "קלאב מד קוראל ביץ'" באילת יצאו לשבוע של קפ באמסטרדם.

מידע על מינויים חדשים במלון יתקבל בברכה
וודפס במדור כוכבים בעמוד 2

הזדמנות של טעם בחיים

במיטבח המקצועי של המלונות יש חשיבות רבה מאוד לרובט. הוא יכול לשדרג את המנה או להפיל אותה, ומכאן הגידול במכירות בתחום. "נסטלה פוד סרוויס" מדווחת על גידול של יותר מ-30% בקטגוריית רטבי הבישול בשנת 2006 לעומת 2005.

"נסטלה פוד סרוויס", חטיבת השוק המקצועי של קבוצת "אסס", המובילה את תחום הרטבים בארץ עם נתח שוק של יותר מ-35%, משיקה מחדש את קו רטבי הבישול לשוק המקצועי. קו הרטבים החדש, הכולל 12 רטבים מגוונים, מאופיין באיכות גבוהה ובטעם עשיר. מחשבה רבה הוקדשה בתהליך הפיתוח למציאת המרכיבים המושלמים ביותר לכל רטב ורטב, ביניהם: דבש טהור, ג'נג'ר, סויה, ריבת פובידל, עגבניות, שום וזרעי שומשום קלויים לרוטב "אפאל" שיחד יוצרים רוטב פיקנטי עשיר ומתקתק, יין אדום משובח וירקות ארומטיים לרוטב "טריאקי" ועוד מרכיבים רבים שיחד מעניקים לכל רטב בסידרה טעם ייחודי ואוטנטי.

הרטבים מותאמים במיוחד לצורכי השוק המקצועי. הם מאפשרים לשף להשיג, על בסיס קבוע, טעמים ייחודיים שקשה לייצר לבד במיטבח, ומאפשרים לו לייצר בקלות יחסית, עם אותם חומרי גלם, מיגוון רחב של מנות חדשות בעלות טעמים שונים, במירקם ובמראה קבוע לאורך זמן תוך כדי עמידה בסטנדרטים גבוהים. במיסגרת ההשקה המחודשת מחולקת לשפים חוברת מתכונים מפוארת "הזדמנות של טעם בחיים". החוברת מכילה יותר מ-70 הצעות הגשה ומתכונים המשקפים את המיגוון הרחב של המנות אותן ניתן להכין בשילוב הרטבים שונים. החוברת נכתבה בסיוע של שלושה שפים, ומשולב בה מידע מהתחום הגסטרונומי.

מנהלת "נסטלה פוד סרוויס" איילת רוז, אומרת כי תחום הרטבים בכלל ורטבי הבישול בפרט עולה ומתפתח לאור המגמה ההולכת וגדלה של צריכת מוצרים מוגמרים בשוק המקצועי. "לקראת 2007 החלטנו לצאת במהלך כולל במטרה להגביר את המודעות לקו הרטבים שלנו בקרב אנשי המקצוע, על ידי יצירת התנסות אישית ועל ידי הרחבת מיגוון השימושים המוכרים", אומרת איילת רוז.

נסטלה פוד סרוויס בוחנת מרכז קולינארי

"נסטלה פוד סרוויס", חטיבת המזון לשוק המקצועי של "אסס", מעניקה מיגוון פתרונות לשוק המקצועי – ביניהם מוצרים ייחודיים העונים לצורכי השוק, מדריכים מקצועיים, כנסים וכעת פותחת החברה מרכז קולינארי שמטרתו להוסיף ידע מקצועי לאנשי מקצוע בתחום ההסעדה.

ב"נסטלה פוד סרוויס" הוחלט להציע ללקוחות סדנת קולינאריות המאפשרת לטבחים ולשפים להרחיב את הידע ואת האופן בו ניתן לעשות שימוש במוצרים הקיימים בשוק ולהיחשף למוצרים חדשים.

ארוחות גורמה לניזקקים: שף שלום קדוש ממשיך את המסורת

זהות לאלה שיוגשו לאורחי המלון, בעלות של 800 שקל לסועד, גם לאורחי "מאיר פנים" לבילי הסדר כתרומה של המלון. סדר פסח שיערוך "מאיר פנים-כוח לתת" בירושלים, הינו אחד מתוך 20 סדרים מרכזיים שמקיים הארגון בו זמנית ב-20 ערים נוספות ברחבי הארץ.

שף שלום קדוש היה הראשון שהביא את בשורת ארוחות הגורמה למלונות בישראל, וסחף אחריו מלונות נוספים. הוא מייצג את מדינת ישראל בתחרויות קולינאריות בעולם ומעביר קורסים לאנשי משרד החוץ שעומדים לצאת לשליחות בחו"ל. לדבריו, זו זכות גדולה להמשיך את המסורת רבת השנים ולסייע למישפחות ניזקקות בחג הפסח. אורחי "מאיר פנים" נהנו גם השנה מארוחה מיוחדת אשר מוכנה מכל הלב ובאהבה רבה. "חשוב לי שיסבו לשולחן הסדר וייהנו מארוחת גורמה חגיגית כמו כל יתר אורחי המלון", אמר שף שלום קדוש.



השף של מלון "שרתון פלאזה ירושלים" שלום קדוש, זוכה אות ראש הממשלה למיפעל חיים בתחום הקולינריה והמלונאות, הכין מאות ארוחות גורמה עבור הסועדים לבילי הסדר בירושלים. עשרות ניזקקים יזכו לטעום ממטעמי השף הנודע, אשר מבשל ארוחות לגדולי האומה, לראשי הממשלה ולנשיאים המבקרים בישראל. השף קדוש הכין מנות

אחוות יערות הכרמל מציעה: דרך חדשה להפסיק לעשן וליהנות מחופשה



כבר לאחר טיפול אחד, על תחושת אדישות או דחיה מניקוטין. מנכ"ל אחוות בריאות וספא "יערות הכרמל" סילבי כהן, מסרה כי האחוזה בחרה לשתף פעולה עם מכון אברהמסון בשל אחוזי ההצלחה הגבוהים של שיטת הגמילה שלו ובשל הדרך הטבעית שהוא מציע המתאימה לרוח האחוזה – ללא תרופות, כדורים, זריקות או כל חומר כימי אחר.

אחוות הבריאות והספא "יערות הכרמל" מציעה לאורחיה, בין היתר, אוויר נקי מעשן סיגריות. אחוות "יערות הכרמל" מאפשרת לאורחים הבאים להירגע, להתרענן ולהתפנק – גם להיגמל מעישון בשיתוף עם "מכון אברהמסון, גמילה מעישון והתמכרויות". הגמילה נעשית בדרך טבעית המשלבת שיחת הסבר, טיפול ביו אנרגיה ושימוש באבני קוורץ. 80% מהמעשנים מדווחים

כל קומה - תרומה

דגל האורות של עלם, העמותה למען נוער במצבי סיכון, מואר השנה על גבי המגדל המרובע במרכז עזריאלי. באותו בניין נישלמת בנייתו של מלון העסקים העירוני "קראון פלאזה סיטי סנטר" של חברת "מלונות אפריקה ישראל".

בעלים של חברת "אפריקה ישראל" לב לבייב ומנכ"ל הקבוצה

ארז מלצר, התרשמו מפעילות עלם והחליטו על תרומה של ח"י מאות שקלים על כל אחת מ-13 קומות המלון החדש. "כל שקל שאנחנו משקיעים בתחומים אלה", אמר לב לבייב, התורם כל שנה מיליונים רבים לחינוך ולרווחה של בני נוער, "יתנו לנו כעם יהודי, כמדינה וכחברה – את התשואה הטובה ביותר".

מסיבת "סטארצ'וויס" בשרתון תל-אביב



המנכ"ל עם החוגגות

שהתקיימה במהלך האירוע בין באות הכינוס.

בין השאר הוגרלו סופי שבוע וטיפולי ספא במלון וארוחות ערב זוגיות ב"אוליב-ליף", מסעדת השף היוקרתית בסינגון צרפתי-ים-תיכוני שבמיתחם המלון.

האולמות קושטו בבלונים ובסידורי פרחים מרהיבים, בהם כיכב הצבע הכתום שניבחר להיות הצבע המוביל החדש של המלון. הכתום, כמו העיצוב כולו, נועד לשדר חמימות ורוגע, בהתאם לתפיסה החדשה של המלון. "איננו רוצים שלקוחותינו יחשבו על "שרתון" רק כעל צירוף של שרותי לינה, אירוח ואוכל, אלא כעל מותג של סינגון חיים שנוצר על ידי אנשים אמיתיים למען אורחים מכל רחבי העולם", אמר המנכ"ל. "אנחנו רוצים שאורחינו יחושו לא רק שהם שוהים כאן, אלא גם שייכים לכאן".

באירוע מיוחד לנשים בלבד, השיק מלון "שרתון תל-אביב" את קומת האירועים שעברה ריענון והתחדשות מקיפים. הקומה כוללת את חדר האירוח המרכזי "הקומקום" ואת אולם האירועים של המלון. לאירוע, שהתקיים בבוקר יום שישי בסוף ינואר, הוזמנו מנהלות לישכה של אנשי מפתח במשק, מנהלות בכירות ועובדות שגרירות. האירוע הנוצץ נפתח במופע של מיבחר משירי מחזות הזמר המפורסמים של ברודוויי בביצועו של יצחק סיטון, מכוכבי המחזמר "כל הג'אז הזה". לאחר מכן עבר מרכז הכובד אל אולם "הקומקום", שם הוגשה ארוחת בראנץ' עשירה. מנהלת השיווק והמכירות של המלון לין זיידמן, בירכה בחמימות את הבאות והציגה בפניהן את המנכ"ל אייק פרקוין ואת צוות השיווק. המנכ"ל אף ניצח על הגרלת הפרסים



"התאחדות המלונות בישראל" ו"המשביר החדש לצרכן", חברו למיזם ייחודי – ISRAEL TOUR & SHOP CARD. התיירים במלונות יקבלו פנסק הטבות לאתרים, לקניות ולשרותי תיירות במחירים מופחתים במיגוון רחב של מקומות ומוצרים.

מזון ומשקאות במלון:

על מוקדי הסכנה לגידול בעלויות המזון והמשקאות ועל עצות מעשיות לצמצומן

מדריך לחוסך



מלונאים

המוסף הכלכלי

מגיש: סגן נשיא ההתאחדות רוני פינקו

<p>תמחור: * תת תמחור של התפריט.</p> <p>קניית: * קניית יתר. * קניית חסר. * תשואות נמוכות (yields) = כמויות "נטו" לאחר פחת). * מחירים גבוהים מידי.</p>	<p>קבלת סחורות (Receiving): * מוצרים נחותים. * סחורות פגומות. * סחורה במשקל חסר.</p> <p>אחסון: * קלקול. * שבר ושפיכה. * גניבות.</p>	<p>הכנות: * ייצור יתר (overproduction). * מנות יתר.</p> <p>הגשה: * הזמנות שגויות. * החזרת מנות מלקוחות. * מכירות לא מדווחות.</p>
--	---	--

האמצעים להפחתת עלויות מזון ומשקאות

14. על מנהלי מזון ומשקאות להיות בקיאים בעלויות השכר וההוצאות הנלוות לשכר, כדי להחליט על שימוש מושכל בעובדי קבלן חיצוני ("אקסטרוות") לעומת עובדי מלון קבועים.
15. חובה לקבוע תקנים ברורים ומחייבים לכמויות הנמזגות ולמתכונים המשקאות והקוקטיילים בבר. יש לבצע בדיקות מזיגה קבועות ופתאומיות לכל סוגי המשקאות כדי לוודא התאמתן לתקני הערבוב והמזיגה שנקבעו.
16. יש להקפיד ככל הניתן על הפרדה מלאה בין תהליכי הייצור והשירות, כאשר מקבל הזמנה איננו מייצר המנה, וחשוב לא פחות: המטבח והבר אינם מכינים הזמנה ללא שובר דרישה או bon, ידני או ממוחשב.

11. יש לקבוע כמויות מינימום ומקסימום של מלאי ממוצע, נקוב (par stock) ולקנות באופן יומיומי - כל שניתן - בהתאם לתקני המלאי שנקבעו.
- פותרים תוכנית חסכון**

החלטות ופעולות נכונות של הנהלת המלון עשויות, בדרך כלל, לצמצם עלויות במחלקת מזון ומשקאות, אולי יותר מאשר בכל מחלקה אחרת במלון. מכיוון שכל תהליכי המחלקה, למעשה, מועדים לגידול בלתי מבוקר בעלויות, עלינו לנקוט בפעולות מנע יעילות כדי לקדם את פני הרעה. לפנינו סקירת מוקדי הסכנה העיקריים לגידול בעלויות, ומנגד - מקבץ עצות, יצירתיות יותר או פחות, לחסכון.
12. יש לערוך סבב מלאים (רוטציה), כדי להבטיח צריכה אופטימאלית של הפריטים מבחינת מועדי פקיעת תוקפם. יש לבחון ולשקול בקפידה את הסחורה שנתקבלה, ובמיוחד את הבשר, הדגים והתוצרת החקלאית. חובה להקפיד על תנאי אחסון מתאימים בטמפרטורה הנכונה!
 13. יש להכין בקביעות תמצית תפריטים, פילוחי עלויות וניתוחי מכירות,

9. "קנו חכם!" הכירו את תפריטיכם על בורים, את המוצרים המרכיבים אותם והשווקים המשפיעים על מחיריהם. קניה חכמה איננה בהכרח הקנייה במחיר הנמוך ביותר, כי אם הקנייה הזולה ביותר, העונה בה בעת, על מלוא דרישות האיכות והתשואה שלכם. יש לקנות ככל האפשר בקנייה ישירה (direct) ולהימנע ככל הניתן מסוכני ביניים וממתוכים. מוצרים בלתי מתכלים כדאי לקנות בצובר (בכמויות גדולות) כל אימת שמחירם יורד מתחת לרמתו הנורמאלית, ולדרוש מן הספק לאחסנם ברשותו, במחיר לו התחייב, עד למועד האספקה המתאים לנו.
10. חובה לערוך רשימת "ספקים מורשים". ספקים חדשים יוכלו להצטרף לרשימה בתנאי שימלאו אחר כל הדרישות והתקנים, ויהיו מסוגלים לשרת במועדים שיידרשו ובמצבי חירום (התראות קצרות). צירופם של ספקים חדשים לרשימת "המורשים" תהיה בסמכות מנהל מזון ומשקאות וישף המלון בלבד.

5. כדאי לבצע בדיקה חיצונית למדיחי הכלים במטבחים, כדי לוודא שאיננו צורכים כמויות בזבזניות של חומרי ניקוי. הספקים של מדיחי הכלים והדטרגנטים גם יחד (לעיתים המדובר באותו ספק עצמו), מעוניינים, כמובן, בצריכה מוגברת של מוצריהם.
6. יש להשתמש בינות שהם בבחינת "מלאי מת", למטרת קידום מכירות, אירועי צדקה, מסיבות לעובדים וכיו"ב. בכך נמנע הן את התקלקלות היין והן תפיסה מיותרת של שטח אכסון.
7. השתדלו להימנע מהדלקה בזמנית של התנורים במטבח. חיובי החשמל מבוטסים גם על צריכות שיא ושפל, והדלקה הדרגתית של הציוד תפחית את עלות האנרגיה הכוללת.
8. חובה לתכנן תקן קניות סטנדרטי, פירוט מתכונים מדוקדק ותקן מנות, לכל פריטי המזון והמשקאות הנמכרים במלון, בכל נקודות המכירה. יש לערוך ביקורות תקופתיות ומבדקי פתע כדי לוודא התאמת הביצוע לסטנדרטים ולתקנים שנקבעו. הסטיות, במיוחד במתכונים ובהרכב המנות,

1. על מנהלי מזון ומשקאות לוודא כי הם מקבלים מיידית כל מידע רלבנטי, כדי שיוכלו לנתחו בזמן אמיתי ולבצע שינויים נדרשים במועד, לפני השלמת התהליך ולא כחכמה שלאחר מעשה.
2. על מנהלי מזון ומשקאות לדרוש מקנייניהם לקבל בקביעות רשימות מחירים מעודכנות, ובתוצרת חקלאית (פירות וירקות), שמחירה מתאפיינים בתנודות חדשות לבקרים - עדכונים יומיים ושבויעים.
3. מעת לעת, יש לשקול שימוש בשירותיהם של "קניינים סמויים" כדי לוודא אותנטיות מלאה של המחירים המוצעים על ידי הספקים. בדרך כלל, השירות, האיכות וההכנסות גם יחד, צפויים להשתפר תחת עינה הפקוחה של ביקורת אובייקטיבית, חיצונית.
4. על מנהלי מנהלי מזון ומשקאות לבצע "ביקורות זבל" (garbage audits) חודשיות כדי לבדוק מה בדיוק נזרק. במקום לרוקן את הזבל אל הדחסנית בהינף אחד, יש לפזרו על פני הרחבה כדי לוודא שאין משליכים לאשפה סכו"ם, כלי חרסיה וציוד אחר.

ערך כלכלי מיוסף

Economic Value Added ("EVA")

על מדידת הערך הכלכלי האמיתי של ארגון עסקי בכלל (ושל מלון בכלל זה)

המניות, כלומר על מדידת הערך המוסף להשקעתם, לאורך זמן. חברות ענק בתעשייה האמריקנית, דוגמת AT&T, מתבססות על מודל זה וסומכות על תוצאותיו מכיוון שהוא מביא בחשבון מרכיבים הנעדרים מניתוחי ערך ומהערכות שווי (valuation) מסורתיים, כדוגמת:

■ הרווחים בדו"ח הכנסות (Income Statement Earnings)

שיטות מדידה אחרות אינן מגלות תמיד את העלות האמיתית של יצירת הרווח. למשל, אם רווחי שנה מסוימת היו 20%, אך עלות ההון (הלוואות, הון עצמי) הייתה 25%, הרי לחברה נגרם הפסד של ערך כלכלי (economic value).

■ החזר על הנכס (Return on Asset)

במדידת החזר על הנכס, חברות שלהן גישה לשוקי הון במחירים נוחים מאוד, עלולות להתעלם בחישוביהן מעלות ההון. יישומו של מודל הערך הכלכלי המוסף "EVA", עשוי לגלות כי נכס שהניב תשואה שנתית של 5% היה כרוך בעלות הון של 12%, ולכן לא הוסיף ערך כלכלי (economic value) לחברה.

בתמצית, מדד "הערך הכלכלי המוסף" הוא הרווח התפעולי נטו פחות עלות ההון שהושקע בפרויקט. כזוהי, "EVA" הוא

את ענף המלונאות פוקדות, חליפות, תקופות של גאות ושפל. בתקופות של ציפייה לקראת גאות, בוחנים יזמים את כדאיות ההשקעה בנכסים מלונאיים חדשים, ובעלי מלונות נוטים להשקיע בשיפוץ נכסיהם הקיימים. כדי שהחלטות אלו יתבססו על מבדקי היתכנות (feasibility studies נכונים), על אנשי הכספים בתעשיית האירוח לאבחן נכונה את מצבו הפיננסי של המלון.

להלן כמה מן הקריטריונים השכיחים לניתוח ביצועים פיננסיים:

- תזרים מזומנים (Cash Flow)
- המחזור (Volume Based)
- החזר על ההשקעה (Return on Investment)
- נתח שוק (Market Share)
- ניתוחי סטייה (Variance Analysis היסטוריים, או לעומת התקציב.
- רווח למניה (Earnings per Share)

בראשית שנות התשעים של המאה הקודמת, פיתחה החברה האמריקנית הנוודעת לייעוץ עסקי ופיננסי, "סטון סטיוארט ושות'" (Stern Stewart & Company), מודל חדשני לניתוח הביצועים הפיננסיים של ארגון עסקי, באמצעות מדידת הרווח או הערך הכלכלי האמיתי שלו.

מודל "הערך הכלכלי המוסף" (Economic Value Added) או בקיצור: "EVA", מבוסס על חישוב הרווח הכלכלי לבעלי

מרווחות כלל ועיקר. פרופ' פיטר דרוקר היטיב לבטא זאת לא מכבר מעל דפי ה-"Harvard Business Review", לאמור: "עד שעסק מניב רווח הגדול מעלות ההון שהושקע בו, הוא פועל למעשה בתנאי הפסד. זאת ועוד: הוא עלול גם לשלם בתקופה זאת מסים בגין רווחים "אמיתיים" שהיו לו לכאורה. החזרי הפירמה לכלכלה בשלב זה נמוכים מן המשאבים שצרכה עד אז, ואין היא יוצרת עושר לבעליה; להיפך, היא נוגסת בו".

מדד "EVA" מתקן ליקוי זה בחיבו מנהלים להכיר מפורשות בכך שעליהם לשלם בעד השימוש בהון, לפי מחירו, בדיוק כפי שיש לשלם שכר, לפי עלותו.

מדד "הערך הכלכלי המוסף" (Economic Added Value) ובקיצור: "EVA", אומד את הערך הכלכלי האמיתי – החיובי או השלילי – שהסבו לחברה השקעותיה, והוא מבוטא ברווח התפעולי הנקי (כלומר, לאחר מיסוי) של העסק פחות עלות ההון בו השתמשו לשם הקמתו (וממילא לשם קבלת רווחים אלה). במילים אחרות: ההחזר (או התשואה) על השקעה נתונה צריכים לעלות על מחיר ההון שנדרש למימונה. מדד חיובי מצביע על יצירת ערך כלכלי חיובי לחברה, ולהיפך. "EVA" הוא סימן מסחרי רשום (Registered Trademark) של הארגון האמריקני לייעוץ עסקי ופיננסי: סטון סטיוארט ושות' (Stern Stewart & Co.).

ערך החברה תלוי במידה בה מצפים משקיעיה כי רווחים עתידיים יהיו גבוהים או נמוכים מעלות ההון שהושקע בה. מכאן שגידול בר-קיימא במדד זה יביא לעלייה בערך (שווי) השוק של החברה. גישה זאת הוכחה כאפקטיבית בכל סוגי הארגונים העסקיים למעשה, משום שלא תוצאתה של "EVA" ברגע זה היא המכרעת. רמת הביצוע הנוכחית משתקפת ממילא במחירי המניות. רק שיפור מתמשך, בר-קיימא, בתוצאה, הוא שיביא לגידול מתמשך, בר-קיימא, בעושרם של בעלי המניות.

למדד "EVA" יתרון נוסף: הוא פשוט מבחינה מושגית וקל להסבירו גם למנהלים שהם חסרי רקע חשבונאי או פיננסי, מכיוון שהוא נוטל את הרווח התפעולי המוכר, ופשוט גורע ממנו חיוב בעבור עלות ההון שהושקע בחברה כולה, ביחידה עסקית אחת, או אפילו במפעל אחד, במשרד אחד או בקו ייצור אחד. קביעת חיוב בעד השימוש בהון מאלצת מנהלים

אומדן של הרווח הכלכלי האמיתי, כלומר ההפרש – החיובי או השלילי – בין הרווח התפעולי הנקי בפועל, לבין שיעור ההחזר המינימאלי שבעלי המניות יכלו לקבל בהשקעה אלטרנטיבית, באותה רמת סיכון (בניירות-ערך, נניח). מדד "EVA" חיובי מלמד כי החברה יוצרת לעצמה ערך כלכלי, ולהיפך – מדד שלילי מצביע על נגיסה בערכה הכלכלי האמיתי של הפירמה.

"EVA" = רווח תפעולי נקי לאחר מיסוי – (הון x עלות ההון)

עלות ההון הוא המרכיב הקריטי של מדד "הערך הכלכלי המוסף". בחשבונאות הקונבנציונאלית, חברות רבות נראות רווחיות בעוד שלמעשה אין הן

המדד מביא בחשבון את כל עלויות ההון, ובכלל זה את עלות ההון העצמי, ומצביע – במונחים דולריים או שקליים – על כמות העושר שהיתוספה או שנגרעה בכל תקופת דיווח. במילים אחרות: "EVA" הוא הרווח כפי שיגדירוהו בעלי המניות. נדגים זאת כך: בעלי מניות המצפים, נניח, לתשואה של 10% על השקעתם, "עושים כסף" רק במידה בה חלקם בהכנסה התפעולית לאחר מיסוי גדול מ-10% של ההון העצמי. הכנסה פחותה מכך תחשב, אולי, לתגמול מתקבל על הדעת להשקעה שהייתה כרוכה בנטילת סיכון, אך אין היא בשום פנים ואופן בגדר רווח כלכלי אמיתי.

סטון סטיוארט פיתחו את מדד "EVA" כדי לעזור למנהלים להטמיע בתהליך קבלת החלטות שלהם שני עקרונות מימון בסיסיים וחשובים. העיקרון הראשון: המטרה הפיננסית החשובה ביותר של כל פירמה עסקית היא למקסם את עושרם של בעלי מניותיה. העיקרון השני:

סטון סטיוארט ושות' (Stern Stewart & Co.) היא חברה בין-לאומית ידועת-שם לייעוץ כלכלי ופיננסי, ומושבה בניו-יורק. חזונה העסקי של החברה, שנוסדה לפני כ-25 שנה, מתמצה בסיוע לחברות אחרות ליצור לעצמן ערך כלכלי מוסף, והיא כיום גוף הייעוץ המוביל בעולם לניהול ערך (Value Management). בתחילת שנות ה-1990 פיתחה החברה את מדד הערך "EVA ratio", מדד (או יחס) פיננסי שהפכו זה מכבר לסטנדרטים בינלאומיים. לחברה 14 סניפים בחמש יבשות.

לתת דעתם על ניהול הנכסים ולא רק על ניהול ההכנסות, ועוזרת להם להעריך נכונה את האיזון שבין השניים. זוהי ראייה רחבה ומלאה יותר של כלכלת העסק, והיא עשויה לחולל שינויים מהותיים בגישה ניהולית.

למרות שלכאורה המדובר במשוואה פשוטה, "EVA" אינה משתלבת בנקל בתוכנה חשבונאית רגילה או בגיליונות נתונים. החלק הקשה במשוואה הוא תרגומם של רווחים חשבונאיים ל"מציאות כלכלית".

אחד מיתרונות השימוש במדד "הערך הכלכלי המוסף" הוא למנהלים עצמם, היכולים להבין טוב יותר כיצד תהליך קבלת החלטות שלהם עשוי להשפיע באופן חיובי על החברה, באמצעות יצירת ערך כלכלי מוסף. סטון סטיוארט ושות' מציינים את הגורמים האפשריים להבנה משופרת זאת:

הכרה וידיעה טובים יותר של דו"ח ההכנסות ושל דרכים אפשריות להשפיע השפעה חיובית על תוצאותיו, מבלי להשקיע בהון חדש.

הבנה כי האתגר העסקי הוא בהשקעות הון אשר החזר עליהן עולה על מחיר ההון.

הערכה מחודשת של השקעות הון נוכחיות במטרה להגדיל את הרוטביליות שלהן.

בהתחשב בתכונותיו וביתרונותיו של מדד "הערך

עד כמה בריא הספא שלך?

המשך מעמוד 12

יש להכשיר ולתדרך את העובדים כדי שייצעו לאורחים את הטיפולים המניבים למלון את שיעורי הרווח הגולמי המתואם הגבוהים ביותר.

ביקורת נוספות של הוצאות עלויות

עתה, מש"לכדנר" את ההכנסות המקסימאליות ואף קבענו את שיעור הרווח הגולמי המתואם, האמצעים האחרונים אותם יש לנקוט כדי למקסם את רווחיות הספא הם פיקוח וביקורת על ההוצאות, הגבלת ההתחייבויות וצמצום הפוטנציאל לגניבה, אם בידי אורחים ואם בידי עובדים. סכנת הגניבות בספא אורבת לשמנים ולמוצרי הבריאות, הטיפוח והקוסמטיקה הנמכרים בו.

אלה מוצרים יקרים הנמכרים באריזות קטנות יחסית, שהן קלות להסתרה ולגניבה. יש לאסור על עובדים להכניס תיקים אישיים לספא, ועליכם לערוך בדיקות מדגמיות בכליהם בסיום כל משמרת. יש לקבוע תעריף – ולו גם מינימאלי – עבור כל שירות בספא, שכן גם תשר (טיפ) עבור שירות של מה בכך, לכאורה, עלול להתפתח לקבלת שירות "פרטי" מלא, תוך העלמת ההכנסה מן המלון.

רצוי לשקול העסקת מטפלים חיצוניים, על פי הסכם העסקה אישי, במסגרתו משולמת עמלה בגין טיפולים שבוצעו בלבד. בדרך זאת תוכלו לפקח טוב יותר על הוצאות השכר ולשייכן ישירות לתפוקה.

כדאי לפתח "שותפויות" עם ספקים של מוצרי הספא

שלכם. הם יהיו מוכנים בדרך כלל לצייד אתכם באספקה המקצועית הדרושה לכם (שמנים, מלחים, תמציות צמחים וכיו"ב) בתמורה למכירה בלבדית של מוצריהם הקמעונאיים, בחנות המלון או בדלפק הספא עצמו. באופן זה תוכלו להפחית את עלויות המכירה (cost of sale) של הטיפולים.

בשום פנים ואופן אין לערבב בין האספקה המקצועית (חומרי הגלם) לטיפולים בספא, לבין המוצרים הקמעונאיים. את כל מיכלי החומרים המקצועיים יש לתייג: "לא לשימוש אישי". אין להרשות בשום פנים ואופן העברה של פריטים קמעונאיים לשימוש מקצועי, שכן בכך תאפשרו גניבה של מארזים אישיים כדי למוכרם לאורחים.

לעיון נוסף:

לארגון הספא העולמי (International Spa Association ובקיצור: ISPA), אתר אינטרנט שופע ומתחדש חדשות לבקרים. מומלץ לכל המעוניינים בנושא. כתובת: www.experienceispa.com דוא"ל: ispa@ispastaff.com

הארגון הבינלאומי של חשבים במלונות ובבתי הארחה (HFTP) עסק פעמים אחדות בנושאי הרווחיות והביקורת בספא. בביטאון: "The Bottom Line".

אף שהקשרים והדוגמאות אמריקניים לגמרי, הדיון העקרוני רלבנטי.

כתובתו האינטרנטית של הארגון: www.hftp.org

האמצעים להפחתת עלויות מזון ומשקאות

המשך מעמוד 9

יש לעקוב אחר תהליכי קבלת ההזמנות וביצוען, כדי לוודא שנותני השירות מטפלים אכן אך ורק בהזמנות שנמסרו להם בהליך המקובל.

17. על הכניסה למחסנים ולחדרי הקירור להיות מוגבלת ככל האפשר. יש לוודא נעילה מוחלטת של המחסנים מעבר לשעות הפעילות ולהקפיד על קיום נוהל "דרישה" ממחסני מזון ומשקאות. בתפעול הבר יש לנקוט בשיטת "בקבוק ריק תמורת בקבוק חדש".

18. פריטי מזון ומשקאות יקרים במיוחד יש לאחסן בנפרד. יש להגביל ולקיים פיקוח הדוק במיוחד על משיכות מן המחסנים בשעות חריגות (מעבר לשעות הפעילות הרגילות של המחסנים). משיכות אלה טעונות אישורים וחתומות של ההנהלה, ועליהן להיבדק בקפידה למחרת היום על ידי מבקר המלון או מבקר מזון ומשקאות.

19. יש להגביל את סמכות ביטולם של חיובי מזון ומשקאות בחשבונות אורחים להנהלה בלבד,

ולוודא – באמצעות ביקורת יומיומית – את הסיבות לביטולים ואת התאמתם לנהלים שנקבעו.

לעיון נוסף:

אתר מכון המחקר של ארגון החשבים הבין-לאומי במלונות ובבתי הארחה, בית הספר קונרד הילטון לניהול מלונאות ומסעדנות, אוניברסיטת יוסטון, טקסס, ארה"ב:

HFTP Research Institute, Conrad Hilton College of Hotel & Restaurant Management, University of Houston, Texas: www.hrm.uh.edu/hftp

ערך כלכלי מוסף

המשך מעמוד 10

הכלכלי המוסף, כפי שתוארו לעיל, כיצד יכולים אנשי כספים בענף המלונאות להטמיע את המתודולוגיה הזאת לתוך תהליך הסקירה החודשית של הדו"חות הכספיים?

יתכן שהניתוח הזה הוא מורכב מכדי לדון בו על בסיס חודשי, אם כי הקונספט הבסיסי של "EVA" ניתן ליישום בתהליך השגרתי של קבלת ההחלטות, למשל בהערכת הסכמי חכירה (Leasing), בדיון על אופן המימון של תוכניות שיפוצים נרחבות ובניתוח החוזר על ההשקעה (ROI) בפרויקטים

חדשים. בכל הניתוחים הללו, השורה התחתונה של יישום מדד "הערך הכלכלי המוסף" היא זאת: על החוזר (או הערך) הכלכלי של הפעילות העסקית להיות גדולים יותר ממחיר ההון שנדרש לחברה לשם ביצועה.

מובן כי אין אנשי הכספים בענף המלונאות צריכים להתעלם משיטות אחרות לניתוחי ערך ורווחיות, ודומה כי אין גם הכרח במימונות מוחלטת בשיטת "EVA". חשובה מכל היא הבנת הקונספט הבסיסי, שכן

היכולת לסקור את מצבכם הנוכחי מזווית ראייה אחרת עשויה להניב תובנות רעננות, ולהצביע על הזדמנויות חדשות להגדלת ערכה הכלכלי של החברה.

לעיון נוסף:

האתר הרשמי של חברת סטרן סטיוארט ושות': www.sternstewart.com

אתר נוסף שבו מאמרים, מחקרים, תוכנות מחשב ומידע על "EVA":

www.newpaltz.edu/~roztkcn/abc/abc.com

בגליונות הבאים:

חשב חדש – זמירות חדשות

סדר יומו הראשון של חשב חדש במלון: הנושאים החשובים באמת והמשימות התכופות ביותר

תיירים באתרים

על אתרי אינטרנט של מלונות

- * מהו אתר אינטרנט מלונאי טוב?
- * מהם תכניו ומהן תכונותיו?
- * אילו יעדים עליו להשיג?

כמה אתה שווה? בהחלט שווה לבדוק!

מהן השיטות המקובלות להערכת שווי מלונות, ואיזו שיטה מתאימה למלון שלך? בגיליון הקודם הצגנו מודל אוטומאטי יחיד לניתוח שווי הפעם נצא לסיור קצרצר במכלול השיטות הקיימות להערכת שווי של המלון (valuation methods)

ביקורת התקציב במלון:

הביצוע לעומת התקציב: מדריך קצר לתקציבאי ולמבצע

- * מהם סעיפי התקציב שחשוב ביותר לבקר?
- * מהם ניתוחי הסטייה (Variance Analysis) החשובים ביותר?

נאמנות (וחוסר נאמנות) של אורחים:

השוואת העלויות והתועלות

- * מה בין ניהול הכנסות לניהול קשרי אורחים?
- * מהם סוגי הנאמנות של אורחים למלונותיהם?

עצ כמה בריא הספא שלך?

על דרכים לשיפור בריאותו הפיננסית של הספא

במלון, בהביאה בחשבון, למשל, את מחירם של פריטים כמו כמות שמן העיסוי הנצרכת בטיפול יחיד. עלויות אלה נרשמות בדרך כלל כהוצאה תפעולית (אספקה תפעולית או אספקה מקצועית), ולא כעלות מכירה. בכל אופן, כדי לחשב את רווחיותו של טיפול בספא עלינו לחשב את הרווח הגולמי שלו, הכולל את עלויותו הישירות.

השכר או עמלות המטפלים הם ההוצאה הגדולה ביותר בספא.

מרבית עלויות השכר והעמלות ניתנים לייחוס ישיר לטיפולים ולשירותים שניתנו. העקרונות הבסיסיים של ניתוח הרווח הגולמי במחלקת מזון ומשקאות ניתנים ליישום גם בספא, אם כי כאן יש ללכת צעד נוסף בניתוח הרווח הגולמי, ולכלול בתחשיב גם הוצאות שכר (או עמלות) ישירות.

את התוצאה שנקבל נוכל לכתוב מעתה ואילך: "רווח גולמי מתואם (modified gross profit)".

מרבית שירותי הספא ניתנים בפרקי זמן קצובים, כלומר הם כוללים הפוגות פעילות ידועות מראש, בהתאם ללוחות הזמנים של הטיפולים שהוזמנו.

כדי להשוות בין רווח גולמי מתואם של שירותי ספא שונים, יש לכלול בתחשיב משתנה קבוע (constant) של זמן הטיפול. שני משתנים מכריעים, למעשה, בקביעת רווחיותו הגולמית המתואמת של טיפול או שירות בספא: משתנה הזמן, כתשומה הדרושה ליצירת יחידת תפוקה אחת (טיפול אחד) וההכנסה בגינה, ומשתנה הוצאות השכר או העמלה, הכרוכים ישירות ביצירת תפוקה זאת.

כאשר מתכננים את תפריט הספא, יש לתמחר את עלויות כל השירותים והטיפולים, כדי לקבוע את רווחיותם הגולמית המתואמת. מובן כי מחירי המתחרים והדעה הכללית בדבר המחירים "המקובלים", ישפיעו אף הם על התמחר.

מעינוג יוקרתי השמור לשועים ולעשירים בלבד, הפך הספא בשני העשורים האחרונים למרכיב הכרחי שאין בלתי בכל מלון נופש בעולם כמעט, והתפשטותו הולכת ומתרחבת גם בקרב מלונות עסקיים ומלונות עירוניים ועירוניים-למחצה. תהליך גלובאלי זה, המשלב שינויים דמוגרפיים ונהיה אחר אורחות חיים בריאים יותר, יצר ביקוש רב – הרחוק עדיין מרוויה – למכוני כושר ולמרכזי ספא.



הצילום באדיבות פסטורל ספא במלון פסטורל בכפר בלום. בוצע על ידי פרוספא

לספירת המלאים היקרים במסעדה, בתחילת יום עבודה ובסיומו, כאשר אנו משווים את הצריכה בפועל, לפי הספירה, עם רישומי המכירות בדו"ח ההכנסות. את רשימות הטיפולים שהוזמנו ולוחות הזמנים שלהם יש לשמור כחלק מן התיעוד החיוני לביקורת.

4. כל זמנם של המטפלים ונותני השירות בספא חייב להיות מדויק ומבוקר, במיוחד זמנם הפנוי מטיפולים. יש לחקור ולדעת מה עשו בכל עת בה לא נתנו טיפול או שירות, כדי לוודא כי העובדים אינם מעניקים לאורחים שירותים שאינם נרשמים.

5. יש לקבל אישור מהנהלת המלון או ממי שהוסמך על ידה לכל ביטול של תקבול או חיוב אורח, לכל תיקון בחשבון ולכל הנחה. על "אחראי" לאשר כל זיכוי או ביטול ולצרף נימוק לכך. על מבקר המלון לסרוק ולאשר את כל התיקונים וההנחות, מידי יום.

עלות המכירות (cost of sale) ועלות השכר

עלות המכירות בספא נמוכה יחסית למוקדי מכירה אחרים

1. יש לערוך בדיקה ואימות מקדימים של השירותים והטיפולים שתוכננו. כפי שלא היינו מכינים ומגישים מנה שהוזמנה מראש במסעדה, מבלי שבדקנו ואימתנו שוב, עם האורח במקום. כך גם בספא: יש לוודא עם האורח, בעת כניסתו לספא, מהם הטיפולים שהוזמנו מראש. באופן זה מבין האורח בדיוק בעד מה הוא מחויב ואנו "לוכדים" את ההכנסה בו במקום.

2. חובה לצייד את האורח בהעתק החשבון ובשוב שירות או טיפול, כדי שיימסרו למטפלים/ת לפני הטיפול וכתנאי לנתינתו. מסמך זה "מודיע" לעובדי הספא כי האורח אכן חויב בגין הטיפול או השירות שיינתנו לו, ובנוסף הוא מתועד כאסמכתא לצורך תשלומי שכר או עמלות למטפלים.

3. יש להשוות ולערוך התאמות בין החיובים וההכנסות המופיעים במחלקת הספא בדו"חות הפעילות וההכנסה היומיים של המלון, לבין סיכום (המנוהל יומיום בספא עצמו) של רישומי כל השירותים והטיפולים שניתנו. פעולה זאת דומה, למעשה,

בוודאות – את אורחכם לרישום מקדים, טרם כניסתם לספא, לעולם לא תוכלו "ללכוד" את כל ההכנסתכם האפשרית. במילים אחרות: שיעור "לכידת" ההכנסה שלכם (revenue capture) יהיה פחות ממקסימאלי.

את עמדת הכניסה יאיישו אנשי קבלה או קופאים, ועליהם לרשום תמיד כניסת כל אורח לספא. על חיוב האורח וזקיפת ההכנסה בגין השימוש בספא להירשם מיד עם הכניסה, לפי תנאי וסוג התשלום שנקבעו: חיוב חדרו של האורח במלון (מותנה בקיומו של "קו אשראי" לאורח, לאחר שהותיר הרשאת כרטיס אשראי בדלפק הקבלה, עם הגיעו למלון), או תשלום במקום, במזומן או בכרטיס אשראי.

נדרשת הקפדה חסרת פשרות על מילוי הצהרת בריאות חתומה מטעם כל אורח.

נוהל חובה זה חורג אומנם מן ההקשר החשבונאי או הכספי של דיוננו, אך הוא חיוני לחלוטין מצד הביקורת, כדי שלא לחשוף את המלון לתביעות בשל רשלנות או בגין הפעלה בלתי חוקית של הספא.

להלן הביקורות הפנימיות הבסיסיות עליהן יש להקפיד:

מרבית המלונות החדשים שנבנו בשנים האחרונות, כללו חדרי כושר וספא כבר מראשית תכנונם, ואילו מלונות ותיקים לא מעטים הוסיפו ספא, כזה או אחר, כפי יכולתם ובמסגרת מגבלותיהם, כדי להיוותר תחרותיים ולמלא אחר ציפיות אורחיהם בפועל ובכוח.

משעה שפועל הספא, בין שהופעל במלון חדש שזה עתה נפתח, ובין שהופעל לראשונה במלון ותיק, נדרשים גם מלונאים חסרי ניסיון בעסקי ספא לצרפו למחלקות המלון שהן יחידות רווח והפסד עצמאיות, להפיק בעבורו דו"חות כספיים ולבצע בו ביקורות פנימיות. בפני מלונאים אלה יש להמליץ כי יבינו את הקורלציה (המתאם) שבין מרבית מרכיבי הביקורת בספא לבין עקרונותיה של ביקורת מזון ומשקאות. נדון להלן בקורלציה הזאת ונסקור דרכים לשיפור רווחיות הספא באמצעות:

1. "לכידת" מירב ההכנסות (revenue capture) וביקורת פנים.
2. עלות המכירות (cost of sale) ועלות השכר.
3. ביקורות נוספות של הוצאות ועלויות.

"לכידת" מקסימום ההכנסות והפדיון וביקורת פנים

ככל שהדבר אפשרי בכלל, רצוי לשלב את החשב, מנהל הכספים או המבקר כבר בשלבי תכנונו של הספא החדש. לעיתים קרובות מידי מתוכנן הספא ללא כל התחשבות בגורמים העשויים לשפר את הביקורות הפנימיות על תפעולו.

התנאי המרכזי – אולי החשוב ביותר – ליצירת ביקורת הדוקה הוא הקפדה על קיומה של עמדת כניסה (check-point) אחת בלבד בפתח הספא.

קיומן של אפשרויות כניסה אחדות לספא הוא כשל ביקורת שאפשר להשוותו לריבוי כניסות למסעדת מזון, בשירות עצמי או מול דלפק הגשה.

אם אינכם יכולים לעצור –

זה מה שאמר:

יש לענף שני ספרי תנ"ך: הדו"ח של כוח המשימה ודו"ח ארנסט & יאנג.
נשיא "התאחדות המלונות בישראל" אלי גונן.

מיתווה הנזקים של מילחמת לבנון ניכנס לחודש התשיעי.
מנכ"ל "התאחדות המלונות בישראל" שמואל צוראל.

אני מקווה שתגמור קדנציה מלאה, ושנגיע ל-4, 5 או 6 מיליון תיירים.
מיקי פדרמן, יו"ר לישכת התאום של תעשיית התיירות בישראל, לשר התיירות החדש יצחק אהרונוביץ'.

יש לנו כימיה עם ענף המלונאות.
יו"ר ההסתדרות החדשה עופר עיני.

כל מי שעוסק בענף הוא מהמר כפייתי.
שר הרווחה יצחק הרצוג למלונאים.

שר בא ושר הולך ואנשי משרד התיירות – נישאים.
שר התיירות יצחק אהרונוביץ'.

משפחתי תצטרך לסלוח לי על שאבא ייעדר מהבית.
מנכ"ל משרד התיירות שאול צמח.

שר התיירות יצחק אהרונוביץ': תנו לי לעבוד



"אני מעריך את עבודתם של אנשי משרד התיירות ושל השר היוצא יצחק הרצוג – הם עשו מה שצריך. חלק מזה אמשיך וחלק אשנה". כך אמר שר התיירות יצחק אהרונוביץ' בפגישה ראשונה עם כתבי התיירות. המנכ"ל המיועד, שאול צמח, היה סגן הממונה על התקציבים במשרד האוצר והטעם למינויו, לדברי שר התיירות, "למשרד התיירות דרוש סיוע של משרד האוצר".

כדי ללמוד מקרוב מה קורה במשרד שהופקד עליו, עשה השר ביקורי פתע בנמל התעופה בן גוריון, במלונות בירושלים ובתל אביב, ניפגש עם חברי הנהלת "התאחדות המלונות בישראל" והתרשם גם מן התפוסה הגבוהה במלונות בפסח וגם שיש מה לשפר. "אני רוצה להציב יעד של 2.2 מיליון תיירים – ולעמוד בו", אמר השר, "למרות שאנחנו כרגע במגמה שלילית לעומת השנה הקודמת. צריך לתקן ולהטות את האניה לכיוון הנכון". לדעתו, יש לאגד את מסקנות כוח המשימה המלצות ארנסט & יאנג, לפתח רעיונות חדשים ולהגיע לתוצאות יותר טובות. "אם אצליח להעסיק יותר אנשים בתעשיית התיירות ולהביא יותר הכנסה למדינה – תהיה לי אוזן קשבת במשרד האוצר".

החזון של יצחק אהרונוביץ' הוא להפוך את ישראל ליעד אטרקטיבי על מפת התיירות העולמית, לשפר את התדמית של המדינה ולרתום עוד משרדי ממשלה לסיוע. אחר מהרעיונות שהעלה השר הוא הצגת אתרי תיירות מעניינים בזמן אמת באמצעות האינטרנט, וכך יוכלו לראות בכל העולם שכדאי להגיע לכאן.

החזון של יצחק אהרונוביץ' הוא להפוך את ישראל ליעד אטרקטיבי על מפת התיירות העולמית, לשפר את התדמית של המדינה ולרתום עוד משרדי ממשלה לסיוע. אחר מהרעיונות שהעלה השר הוא הצגת אתרי תיירות מעניינים בזמן אמת באמצעות האינטרנט, וכך יוכלו לראות בכל העולם שכדאי להגיע לכאן.

"אני מקווה שיתנו לי לעבוד", אמר שר התיירות, "ונוכל לפעול באסטרטגיה ארוכת טווח על פי המלצות כוח המשימה ומסקנות ארנסט & יאנג. תקציב רציף והסרת

עמוד

16

הוותיקים

3 טילים, 20 מיליון שקל, ויש מלון משודרג



מלון "אסינדה ביער" בגליל המערבי, מרשת "שלום פלאזה", נפתח מחדש אחרי שמונה חודשים של שיפוץ. השיפוץ, בהשקעה של 20 מיליון שקל, בוצע בעיקבות פגיעה משלושה טילים במלחמת לבנון השנייה. במלון ניקלטו לאחרונה 65 עובדים, חלקם עבדו במלון לפני שניסגרו לשיפוץ. מנכ"ל רשת "שלום פלאזה" שאולי דור, מדווח כי המלון, הממוקם בתוך יער, משתרע על פני שטח של 70

מיקי שוגול פתח מלון נוסף בברלין

המלונאי הישראלי מיקי שוגול, פתח לאחרונה מלון נוסף בברלין – מלון ארנה, הממוקם באלכסנדר פלאץ – מרכז העסקים והבילויים של העיר המיזרחית. במלון 61 חדרים מעוצבים בסיגנון חדשני, בכל החדרים טלפון בחיוג ישיר, כספת, טלוויזיית פלזמה עם שידורי הערוץ הישראלי ומיזוג אוויר. ארוחת הבוקר העשירה מוגשת עם מאפיינים ישראליים. המלון במרחק הליכה קצר מבתי הכל בו הגדולים, מהרכבת התחתית, מהמוזיאונים, מבית הכנסת הגדול המשופץ עם כיפת זהב, מהמסעדות וממרכז חיי הלילה של ברלין.

הבניין ניקנה על ידי מיקי שוגול בשנת 2006, והוסב למלון חדשני בתיכנון ועיצוב אדריכלים מקומיים. היקף ההשקעה כ-3.7 מיליון אירו. בבעלותו של מיקי שוגול מלון נוסף בברלין, שאטו ברלין, שניפתח לפני כשנה במרכז החלק המערבי של העיר וזוכה להצלחה רבה בקרב הקהל הישראלי. בבעלותו גם מלונות בחבל פרובנס בצרפת, - הפרובנס החוגגת 300 שנה להקמתה, ומלון דניאלי בלב העיר אביניון. מיקי שוגול מצוי בשלבים מתקדמים לרכישת שלושה מלונות נוספים בגרמניה.

מיקי שוגול ניהל את מלונות "טבריה קלאב הוטל", "לגונה" ו"נפטון" באילת, והיה מנכ"ל רשתות הניהול "אלמוג מלונות", "כרמל מלונות" ו"דורטל מלונות".

רפי כרמון מסייע למילחמה בסרטן

מתקיימת במיסגרת פעילות למען הקהילה שרשת "שרתון" עושה באופן קבוע. כל ההכנסות ממכירת הציורים יועברו למחלקה האונקולוגית בבית החולים "שניידר" לרכישת ציוד להשתלת מח עצם.

מנכ"ל מלון "שרתון מוריה" בתל אביב רפי כרמון, מארח את קוקטייל הפתיחה ואת תערוכת ציורי השמן של מיקה תל ניר, לזכר אחיה נועם פינטו שניפטר מסרטן. התערוכה והיא תימשך חודשים אחדים, והיא

SPA הערך המוסף במלון

זה בדיוק מה שהאורחים מחפשים: עוד הנאה מהמלון, עוד חוויה לקחת הביתה.

SPA עושה להם את זה יגאל גבאי עושה לך את זה – בטיפול אישי:

ייעוץ, תיכנון, בניה, הרצה, גיוס והדרכת צוות, תיפעול וליווי שוטף



היצע, מקצועיות, שירות, ייחודיות

לשיחת היכרות בלתי מחייבת ולהצגת האפשרויות:

יגאל גבאי

0522-351513 ■ 04-8121267

איגוד מנהלי בתי מלון בישראל

האסיפה השנתית ה-35

פרס לשלום. עדי מאור מנה שלושה הישגים עיקריים בתקופתו כ"ר: שימור ושיפור פעילות האיגוד; השתלמויות לעובדי הענף; קידום התיירות והשלום עם מדינות שכנות.

הוא המליץ לעומדים בראש האיגוד להתמקד בשני נושאים: תפיסת השיווק וטכנולוגיה תיירותית. "עם האצלת סמכויות נכונה, יכול המנהל לפנות זמן לטיפול בנושא החשוב של שיווק המלון ולא לעסוק רוב זמנו בטיפוץ השוטף של המלון". לדבריו, על המנהלים לעקוב מקרוב אחרי ההתפתחות הטכנולוגית בענף וליישם אותה, על מנת לא להימצא בפיגור.

עדי מאור קבע כי חברי האיגוד יכולים להביט קדימה באופטימיות

את שמוליק צוראל המייצג את המלונאים, את עמי אתגר שאיתו נהנה משיתוף פעולה הדוק ואת רפי בן חור שהלך איתו יד ביד. את מנהלי המלונות כינה "יחידת העילית" של התעשייה, אנשי הליגה הלאומית ברמה עולמית. יש ליצחק הרצוג הערכה רבה למנהלי המלונות, שלבריו מגלים יכולת התמודדות עם אתגרים וכישרון לעבוד עם קהלים מסוגים שונים.

דוח המנכ"ל: התייצבות וגידול

ינוש דמון, שהודה כי הוא מתקשה לדבר אחרי הופעתו של עמוס שפירא, התגבר ודיווח על פעולות האיגוד בשנה החולפת: 9 מיפגשים, 21 השתלמויות וסדנות ל-500

נעמי עמר: שיטה אחידה
הרשת הראשונה שניכנסה לתחום שאותו מנהלת נעמי עמר – מערכות שכר ומשאבי אנוש היא רשת "פתאל", אשר מנצלת תחום מגוון של פעילות: ניהול שכר, ניהול משאבי אנוש, נוכחות, פרישת עובדים ותיקים, סימולטור שכר. "המיוחד הוא שכל המחוללים פועלים באותה שיטה, בכל המערכות באירגון, כך שהמידע זורם באופן שוטף ופשוט".

דודי בוקר: ניתוח מושכל

מילת המפתח, לדבריו, היא "ביזנס אינטליג'נס", דבר המאפשר תשתית מידע ויידע לקבלת החלטות באירגון. כך אפשר לצלל את הנתונים ברמה גבוהה כדי להגיע לרמה גבוהה של החלטות אירגוניות. "איסוף כל הנתונים למערכת מרכזית, מאפשר לנתח נתונים בצורה מושכלת". כך אפשר לשלב את כל המידע הקיים במלון ולהעביר אותו לאדם הנכון במקום הנכון.

דייגו ג. לופידו: יותר ריווחיות למלון

האינטרנט מהווה 10% מכלכלת העולם, ובשנת 2011 יהיה היקף המחזור באינטרנט 128 מיליארד דולר בתחבורה ובתעופה. בשנת 2003 24% מההזמנות נעשו באינטרנט וכיום יותר ויותר לקוחות קונים תיירות במחשב – שיש בו יותר מידע, אפשרות לביקורת ותשובה מיידיה. הלקוחות התרגלו לתכנן את הנסיעות באופן אישי ולבצע הזמנה באמצעות המחשב. יש השפעה רבה לאינטרנט על המלונות ועל סוכני הנסיעות: מידע עולמי, הררי מידע, מחירים נוחים ויותר רווחיות למלון.

פרופסור עומר מאופקיר: מידע לא מאוזן

תקשורת בין-לאומית תליה במידע ומשפיעה על תרבות של שלום כמטרה. צריך לספר בבתי הספר סיפורים חיוביים, וגם זה יביא לתרבות של שלום. המדיה מפרסמת יותר מידי סיפורים שלילים ופחות מדי סיפורים חיוביים, וזה פוגע בתיירות. התקשורת מעבירה מידע לא מאוזן שגורם נזק לתיירות לישראל. צריך לספר על הצלחות ועל דברים חיוביים – כבר בבתי הספר.

יצחק הרצוג: ליגה לאומית ברמה עולמית

שר התיירות לשעבר, הודה על שיתוף הפעולה שזכה לו מן המלונאים וגילה כי הוא זוכר את ינוש דמון עוד כשהיה נער. "ינוש הוא דוגמה אישית של עשייה מבורכת". הוא ציין לשבח את עדי מאור שעבר איתו את המילחמה בצפון, את רפי יונר שמהווה דמות מיתולוגית בתעשיית המלונאות,



"איגוד מנהלי בתי מלון בישראל" קיים במלון "השרון" בהרצליה את האסיפה השנתית ה-35, בהשתתפות יותר מ-200 מחברי האיגוד. בכניסה לאולם שבו התקיימה האסיפה, הוצגו מוצרים ושרותים לענף המלונאות. כיבוד קל, משקאות חמים וקרים ומיפגשים בין מלונאים, הקדימו את האסיפה שניפתחה בדבריו של מנכ"ל "סלקום" עמוס שפירא, שהוצג על ידי מנכ"ל רשת "מלונות דן" עמי הירשטיין כאחד מבכירי המשק.

הלקוח מחפש אהבה

עמוס שפירא סקר את עברו המקצועי, מנה את הצלחותיו ודיבר על חזון, רוח ואהבה. "תמיד עסקתי בישבנים", אמר, כשניהלתי חברה שמשווקת חיתולים וכשניהלתי חברה תעופה. היום עמוס שפירא מוכר זמן אוויר, והיטה את החברה לכיוון השירות הטוב כדבר ראשון במעלה. "יש הבדל בין חברה שמוכרת מוצרים בלי קשר עם הלקוח, לבין חברות כמו חברות תעופה ותקשורת, שמנהלות קשר ישיר עם הלקוחות. אלה שמוכרות שרות, צריכות להיות אהבות אדם". יש, לדבריו, שלושה מרכיבים אצל אדם שנוטלים חלק בפעילות שיווקית מוצלחת: ראש – לאיזון ואסטרטגיה, לב – למינס אנשים נכונים, סוליות – ליישום. "אין ערך לחזון, יפה ככל שיהיה, אם הוא לא מיושם. אין ערך לאסטרטגיה אם אין בה שונות שמספקת סיבה לקיום ולא לשכוח מה שלא פחות חשוב – לרדת לרמת הסוליות ולקבוע לאן הולכים". עמוס שפירא, קבע כי אירגון איננו דמוקרטיה, או דמוקרטיה מונחית. בכל חברה צריך לקבוע מה במקום הראשון, מה במקום השני. מה שקובע הצלחה של מנהל הוא האינטליגנציה הרגשית ולא האינטלקטואלית. נאמנות של לקוח לחברה איננה רציונלית, היא רגשית. היא משגת במקום שהוא מוצא אהבה – שצריכה להיות מופנית כלפיו ולא פחות כלפי העובדים.

ינוש דמון: שינוי כיוון

מנכ"ל האיגוד ינוש דמון הודה שהוא לקח לעצמו אתגר – לשפר את איכות האסיפה השנתית. השנה הוא שינה כיוון והעדיף לקיים מיני סמינר במקום להביא כוכב אורח, ובפני



אתי לוי מקבלת את פרס משה ברנע

זהירה ולקוות להמשך מוצלח. הוא הודה לחברי ההנהלה, וציין במיוחד את המנכ"ל מלא האנרגיות שלא נח לרעג, כדבריו, ינוש דמון, ואיחל לו המשך מוצלח עוד שנים רבות.

הנהלת האיגוד: 3 נשים, 7 גברים

דני שניידר, יהודה קראוס, נתן בורוכוב, אתי לוי, רות וייס, אחיקם רמות, סילבי כהן, מתניה הכט, ג'ימי זוהר, שמעון מודריך.

חברי האיגוד

4 חברי כבוד, 9 חברים ותיקים, 8 חברים שאינם עובדים, 6 חברים בחו"ל, 18 בפורום השיווק, 12 בפורום משאבי אנוש, 28 בדור ההמשך, 120 חברים פעילים – סך הכל 205 חברים.

קרן לווה אייזנברג

אילן וקסלר דיווח על פעילות הקרן, וסיפר שעד כה הוענקו 14 מלגות, 4,000 שקל כל אחת. השנה, מתוך 7 מועמדים, שניים קיבלו מלגות: רויטל גלעד מ"כינר קלאסיק", שלומדת לתואר B.A. ואופיר אזולאי מ"רויאל ביץ" באילת שלומד באוניברסיטת בן גוריון בנגב.

איגוד מנהלי בתי מלון בישראל

המשך מהעמוד הקודם



עובר בגנים

רפי וינר, מנכ"ל קבוצת מלונות TAMARES, ובעבר יו"ר האיגוד בשתי קדנציות, ניבחר פה אחד לתפקיד יו"ר האיגוד מנהלי בתי מלון בישראל. הוא הודה על הבחירה, ציין – לקול צחוקם של הנאספים – שלא היה אף מועמד אחר, ודיבר על חשיבותו של האיגוד. "הפכנו מעט יותר מדי למכונת כסף ואנחנו נוטים לשכוח קצת את האורחים וגם – את יחסי החברות בינינו, המנהלים. את אלה ואת אלה אשתדל לחזק. אלה דברים לא פחות חשובים מאשר השורה התחתונה". גל וינר, בנו של רפי וינר, מנהל אגף חדרים במלון "שרתון תל אביב", ניבחר לתפקיד יו"ר פורום דור ההמשך של "איגוד מנהלי בתי מלון בישראל". הוא מחליף את ליאור נחום, מנהל מכירות "נובוטל טלאסה" בים המלח, אחרי שנתיים בתפקיד – שבמהלכו הכפיל את מיספר חברי פורום דור ההמשך. גל וינר אמר אחרי בחירתו: "אני מקווה שפעילות חברי דור ההמשך תניב פירות ואצליח לגייס חברים נוספים. התועלת בחברות בדור ההמשך היא בעצם ההכריות בין החברים – שהם למעשה מלונאי העתיד – ופיתוח הקשר בינם לבין המלונאים הוותיקים, כדי לסייע בקידום".

פרס משה ברנע

על שמו מדי שנתיים פרס המלונאות. השנה הוענק הפרס למנכ"לית רשת פרימה אתי לוי, על ניהול מוצלח של רשת מתפתחת ועל עיצוב תפיסה חדשנית של סיגנון מלונאי מתקדם. את תעודת הפרס הגישו לאתי לוי יצחק הרצוג, רפי וינר, ינוש דמון ובנו של משה, קובי.

חמש שנים למועדון e-Dan הנהנות, שידרוגים ומתנות

e-Dan: 12.5% הנחה על אקסטרו ופינוקים, צבירת נקודות ושידרוג החדר על בסיס תפוסת המלון. בנוסף, החוגגים ייהנו מהנחה נוספת של 15% לחברים ו/או לבני המשפחה אשר יצטרפו לשהות במלון במהלך החופשה (בשכירת עד 4 חדרים ומותנה בהיותם חברים ב-e-Dan).

מנהלת מועדון הלקוחות e-Dan דיצה בן משה, מסבירה כי רשת "דן" הייתה הראשונה מבין רשתות המלונות אשר הקימה מועדון לקוחות לפני 5 שנים. כיום מונה המועדון כ-100 אלף חברים, אשר מביעים את שביעות רצונם ושבים לביקור במלונות "דן".



דיצה בן משה: 100 אלף חברים

במסגרת חגיגות יום ההולדת למועדון הלקוחות e-Dan, תעניק רשת "מלונות דן" בכל חודש לחברי המועדון החוגגים במהלכו את יום הולדתם, 40% הנחה באמצע השבוע במלונות ניבחרים של הרשת. מיבצע יום ההולדת החל ב-1 במרץ, ויהיה תקף במלונות "דן כרמל" ו"דן אכדיה". לחוגגים תוענק מתנת יום הולדת מרשת "דן": בקבוק שמפניה ומגש פירות, נוסף על הטבות הניתנות במהלך כל השנה לחברי

מידע על מינויים חדשים במלון יתקבל בברכה ויודפס במדור כוכבים בעמוד 2

אשכול הזהב. האוסקר של היין הישראלי

אחת מהקטגוריות לקחו חלק כעשרה שופטים. בקטגוריות בהן נישלח מיספר רב של יינות, נערך מיקצה חצי גמר, ולשלב הגמר העפילו 6 יינות בלבד.

הארוחה שליוותה את התחרות הוכנה בידי שף מאיר אדוני (מסעדת כתית), שף אביב משה (מסעדת מסה), רונן דוברת בלוך (לורנס, מוסקט, מצפה הימים) ואביב משה (מסעדת מסה). את הארוחה אירח שף אלפרד יבנסק (מלון דויד אינטרקונטיננטל), והיא לוותה במיגוון רחב של יינות ישראליים ניבחרים.

שף מאיר אדוני הכין את קוקטייל הפתיחה, שכלל גלד בצל במילוי דג ים, טרטור פלסטיני, סביצ'ה ילו טייל בקציפת הדרים, גיוזה במילוי סלמון ופירה חצילים אסיתי, טרטור דג ים ורביולי סלק אדום, קליפת ביצה במילוי ראונו שקדי עגל. המנה הראשונה הוכנה בידי שף רונן דוברת בלוך, בה הוגשו טונה אדומה צרובה עם חציל שרוף וקציפת חציל. המנה העיקרית היא מעשה ידיהם של השפים חיים טיבי ואביב משה – כתף טלה על עדשים שחורות, קונפי שומר ופול ירוק ברוטב מרסלה ואניס. המנה האחרונה היתה יצירתו של שף קונדיטור רוני פרדי מרדכי ממלון "דיוויד אינטרקונטיננטל", והוגש בה מרק קוקוס טפיוקה עם פירות אקזוטיים.

האשכול הזהב" היא התחרות המקצועית והיוקרתית ליינות ישראל, והיא נערכת זו השנה החמישית. השנה נישלחו לתחרות 254 יינות מ-59 יקבים – 20% יותר מאשר בשנה שעברה. התחרות מלווה את ההתפתחות בענף היין ומנסה לתת במה לחידושים בענף. היינות ניבדקו על ידי פורום הכולל יותר מ-30 שופטים בעלי ניסיון בטעימה ביקורתית – ייננים, עיתונאי יין, אספני יינות, מלצרי יין ועוד. בכל



חברת התעופה הלאומית של אתיופיה, "אתיופיה אייר", ערכה מיפגש עם סוכני נסיעות במלון "רנסנס" בתל אביב. במיפגש חולקו פרסים לסוכנים המצטיינים בשנת 2006.

בקתות טבע דלאקס בכפר הנופש רמות

מנכ"ל כפר הנופש אמיר וולטש, מוסר כי הקמת בקתות הטבע דלאקס הינה שלב נוסף בשידרוג המלון ומיתוגו מחדש. "הגענו למסקנה כי יש דרישה רבה לאירוח ברמה גבוהה גם למיטות, לכן הוחלט לשדרג את בקתות הטבע לרמה של דלאקס ולהוסיף חדר לילדים". 18 בקתות הטבע דלאקס החדשות, יחד עם מתחם ה-Chalet דלאקס, מהווים 30 יחידות יוקרתיות לנופש ברמה גבוהה ביותר, גם לזוגות וגם למשפחות עם ילדים. זאת נוסף על 80 חדרים מלון שמציע כפר הנופש, אומר אמיר וולטש. הקמת המיתחם החדש הינה חלק מתהליך רחב יותר של שידרוג המלון ומיתוגו מחדש, תהליך שהחל בשנה שעברה עם הקמת ה-Chalet דלאקס. בשלב הבא ישודרגו כל 80 חדרים המלון בכפר הנופש, וייבנה ספא מפואר. היקף עבודות השידרוג הוא כ-2.5 מיליון שקל.

מיקבץ

מלונות "שרתון ישראל" מנעמים את זמנם של האורחים במופעים של זמרים נודעים – כמו יוני רועה, העבריים מדימונה, סי היימן ואסף אשתר. סמנכ"ל השיווק של הרשת דורי שושן מרוצה מ"פרוייקט האמנים" ומדגיש שההופעות חינם.



מחזיקי "אמריקן אקספרס" נהנים במלון "הילטון תל אביב" ממיבצע חורף: מנה עיקרית לבחירה – סלט יווני, סלט ניסואז, סגטי נאפולי, רביולי ריקוטה, כריך קלאסי, פיצה, פיש & צ'יפס. קינוח – מיבחר עוגות הבית ומשקה קל וגם – חנייה חינם למשך שעתיים.



בתחילת מרץ התקיימה באחות "יערות הכרמל" סדנת בישול ואפיה אביבית בהנחיית שף ארו קומורובסקי מ"לחם ארז". שף האחוזה אמיר כלפון מארח אירוע כזה בכל אחת מעונות השנה כבר שנים אחדות. בסדנה – מאפים לארוחת בוקר, בישול עם עלי יער טריים, ירקות ממולאים, סלסלות, מרינדות, סדנת יין וארוחות גורמה.



מלון "הילטון תל אביב" מציע להישאר בבית ולהנות מטעמו של המלון. שף המלון אביגדור ברו הכין ארוחה מלאה של חמש מנות במיגוון רחב של מאכלים בנוסח אשכנזי וספרדי – לקחת הביתה לליל הסדר.



מודל כלכלי חדש להשקעות בתשתיות תיירותיות לתיירות ניכנסת אושר על ידי שר התיירות היוצא יצחק הרצוג. המודל מתואם עם משרד האוצר, ונועד לשמש כלי מיון ודרוג לפיתוח תשתיות תיירותיות למיזמים בעלי פוטנציאל תיירותי.



מתוך 400 מלונות המופיעים באתר "מפה" רק ב-55 ג'קווי. 42 מלונות מציעים חיבור אינטרנט אלחוט.



לטובת התיירים בירושלים, עירית ירושלים יזמה פרויקט ראשון מסוגו בעולם – הדרכות קוליות לשמונים אתרים ברחבי העיר בעברית ובאנגלית שתוטמענה באתר האינטרנט התיירותי של העיר. ניתן להוריד את הקבצים מאתר האינטרנט אל מכשירי שמע.



במלון ריגנסי בירושלים התקיים כנס ירושלים הרביעי שנימשך שלושה ימים. בכנס נדונו נושאים לאומיים, מדיניים ובטחוניים.

הוֹלֵקִים

יוסי הקש

כתבה שניה בסידרה

האנשים עושים את ההבדל

יוסי הקש, בן 62, הוא מלונאי כבר 40 שנה. הוא היה מנהל המלון הצעיר ביותר בארץ כשהתמנה לתפקיד מנכ"ל מלון "דן כרמל" בחיפה – כשהיה בן 27. ב-12 השנים האחרונות הוא מנכ"ל המלון המצליח "דן אכדיה" בהרצליה, שאותו הוביל למהפך ממלון נופש למלון עסקים. בלובי השקט של מלון "דן אכדיה" יוסי הקש פורס את מישנתו המקצועית, בוטח מאוד בדבריו ולא מצליח להסתיר את התלהבותו מן הענף שלו הקדיש את חייו. הוא זוכר איך זה התחיל, ראה עולם ויודע מה צריך לעשות כדי לקדם את המלונאות בארץ.



לא פחדת לנהל מלון בגיל 27?
לא פחדתי, כי באתי מוכן מבית ספר טוב למלונאות. למדתי בשווייץ, עבדתי בשווייץ וקיבלתי חינוך מלונאי טוב מלמטה. עבדתי תקופות ארוכות במיטב ובמשק בית, למדתי מזון ומשקאות בצורה יסודית, עבדתי במלון "סבוי", עבדתי באנגליה והשתלמתי ב"קורנל" בשיווק ומכירות. נישלחתי מטעם רשת "דן" לקורסים שונים בארצות הברית, וכך הייתי מצוייד בידיע מקצועי רב.

והחלטת שזהו המקצוע שלך

דווקא היתה לי הפסקה קצרה. אחרי שסיימתי את תפקידי ב"דן כרמל", עברתי לנהל את מלון "דן תל אביב", ואחרי תקופה קצרה קיבלתי הצעה לעבודה בענף היהלומים. לקחתי חופשה ללא תשלום, אבל אחרי יומיים הסתבר לי שחייך המלונאות לא מרפה ממני. כעבור חצי שנה פניתי למיקי פדרמן, והוא הציע לי לחזור ולנהל את "דן כרמל". כעבור שנתיים התמניתי לתפקיד מנכ"ל מלון "המלך דוד" בירושלים, בו עבדתי 13 שנים. המלון הזה היה בשבילי חוויה אמיתית – הייתה לי אפשרות להתבטא בו ולהפגין את הידיע המקצועי שצברתי. גידלתי שם דור של מנהלים, וזהו אחד הדברים המספקים ביותר בעבודה הזאת.

לא משעמם לעסוק זמן רב באותו תפקיד?

יש שינויים רבים וכל מלון הוא עולם בפני עצמו. אחרי מלון "המלך דוד" התמניתי לתפקיד מישנה למנכ"ל לתיפעול במשרד הראשי, למשך שנתיים. זהו שינוי מניחל מלון וזה ממלא את המצברים. ואז נישלחתי למלון "דן אכדיה", שבאותם ימים היה מלון נופש. זמן מה אחרי שהגעתי, התפתח סמוך למלון אזור תעשייה, בעיקר היי-טק, וזה נעשה עמק הסיליקון הישראלי. הבנתי שאנשי עסקים הם הקהל שאנחנו מעוניינים בו והמציאות הוכיחה שזהו הכיוון הנכון. כתישעה חודשים בשנה המלון נימצא, הודות לאנשי ההיי-טק, בתפוסות

עושים את ההבדל, והאורחים מבחינים בזה. אף אורח לא יזכור את צבע השטיח בחדר או את סיגנון הריהוט, אבל הוא יזכור אם היה כתם על השטיח, או חור בסדין, אם מצא מיטה לא מוצעת, אם קיבלו אותו יפה בהגעה ואם מזגו לו את הקפה בסבר פנים יפות.

מנהלים אחרים חושבים כמוך?

אני יכול לדבר רק בשם עצמי, ואני מחשיב מאוד את הנושא של הכשרת כוח אדם. הצלחתי בתפקידי השונים, לגדל דור של מנהלים, והדבר החשוב יותר בעיניי הוא להשאיר אחרי צוות ניהולי שגידלתי נכון. תפקיד חשוב של מנהל הוא לגדל דור המשך, וזכרתי את זה בכל מלון שניהלתי. דוד פתאל, למשל, התחיל אצלי כאיש

- כל מלון הוא עולם
- בפני עצמו
- 40 שנה
- במלונאות, וזה
- עדיין מושך אותי
- ארחתי מלכים
- וראשי מדינות
- ונהייתי מכל רגע

בטחון והיום הוא הגיע רחוק בתחום המלונאות. יוסי כרובי ואבנר און, למשל, ממלאים היום תפקידים בכירים בחו"ל. מדי פעם שואלים אותי אם אני לא חושש מטיפוח אנשים חזקים. לדעתי – ההיפך הוא הנכון. מנהל טוב הוא זה שגם כשהוא נעדר – העבודה מתבצעת היטב ולא מרגישים בחסרונו. כך נהגתי כל השנים ואני רואה בזה הצלחה. אני גאה בזה שהצלחתי לקדם מלונאים צעירים רבים שיהיו מלונאי עתיד.

מיהו לדעתך מנהל טוב. מי שעשה את כל הדרך מלמטה במלון או מי שלמד ניהול?

צריך להיות שילוב בין הדברים. היום לא צריך לעבור את כל התפקידים, כמו שאני עשיתי, כדי להיות מנהל טוב. צריך אומנם להכיר

את כל המחלקות, אבל חשוב הידיע בניהול ובשיווק ובקיום יחסי אנוש נכונים. אנחנו נימצאים בהצגה שאין בה חזרות, וזה מחייב. צריך לדעת לשלב נכון בין תיפעול לניהול עיסקי.

מה מושך אורחים למלונות, המחיר או השרות?

כשמדובר על תיירות ניכנסת, נושא המחיר פחות חשוב. אנשים רוצים שרות טוב, וכשיש להם יותר אפשרויות הם מוכנים לשלם אבל גם לקבל את התמורה הנכונה. כשהמחיר נמוך, גם השרות יהיה ברמה נמוכה. אורחים מודדים אותי לפי רמת השרות, בהשוואה למלונות שהם מכירים בארצות אחרות. באירופה ובמזרח הרחוק, תעשיית המלונאות והתיירות התפתחה מאוד בשנים האחרונות, וכדי להצליח אנחנו חייבים להשקיע את כל המאמצים.

איך אפשר לשפר את כוח האדם במלונות?

צריך להקים בתי ספר, לתת הדרכה נכונה ולהציע מסלולי קידום. זאת חובתנו גם כדי למשוך צעירים לענף וגם כדי להעלות את רמתם. אם לא נלמד היטב את הצעירים את כל התחומים – מיטבח, משק, ניהול, שיווק – נימצא את עצמנו הולכים אחורנית. אם נשתלב כשלוחה במאונברסיטאות המתקדמות בעולם, כמו קורנל או ג'ונסון & וולס, נוכל להתקדם. לא פעם הם פנו אלינו והיו מוכנים להקים כאן מגמת מלונאות – וזה מה שאנחנו צריכים לעשות. צריך לעשות לנושא הזה יחסי ציבור נכונים ולשווק את עצמנו נכון, וכך להציע לצעירים עתיד טוב במלונאות בארץ ובעולם. עם תעודה מוכרת ותואר מקצועי – יש עתיד. אפשר היום למצוא בעולם מלונאים ישראלים בעמדות מפתח, כמו אלון בן גוריון, קלמנט חסיד, אבנר און, יוסי כרובי ואחרים. הם ההוכחה שבתהליך נכון – הדבר אפשרי. מלונאים שלמדו ב"תדמור" והתקדמו בחו"ל, לא ממחרים לחזור לכאן כי אין כאן מספיק תנאים מתאימים. אם המנהלים האלה היו

חוזרים לארץ – זה היה עושה שרות טוב לענף.

איזה מלון שניהלת היה החוותי ביותר?

עבדתי 3 שנים במלון "סבוי" כסגן מנהל הקבלה, וזאת היתה חוויה. הוא היה מלון מיוחד במינו, כשלא היו אז מלונות הפאר שקמו אחריו. אליו היו מגיעים כל המפורסמים, וכישראלי, לפגוש אותם, היתה חוויה. כמובן שגם מלון "המלך דוד" בירושלים היה בשבילי חוויה מיוחדת במינה. ארחתי בו מלכים וראשי מדינות, תרמתי את חלקי להעלאת רמת המלון ונהניתי מכל רגע.

אירוח מפורסמים יכול להיות גורם משיכה לצעירים להצטרף לענף?

בלי שום ספק, כי זה נותן להם תחושה של התלהבות. מה שעוד רצוי לעשות, שמנהל יאמץ שניים-שלושה מתמחים ויקדם אותם באופן אישי. דוגמה מהזמן האחרון היא הביקור של ניהבתר אנגליה בארץ, שהתארח אצלי ב"דן אכדיה". הטלתי על שני מנהלים זוטרים לטפל בהם באופן אישי והם עשו עבודה לתפארת. להיות כל כך קרוב לשחקני ניהבתר אנגליה, זה דבר שלא קורה בכל יום, ובמלון זה קורה. השחקנים קיבלו ארוח ברמה שבהרבה מקומות אחרים לא קיבלו, ציינו אותנו לשבח ואין לי ספק שעוד יזכרו את זה הרבה זמן.

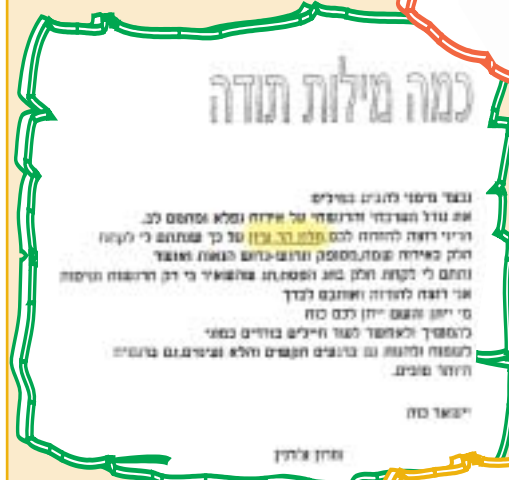
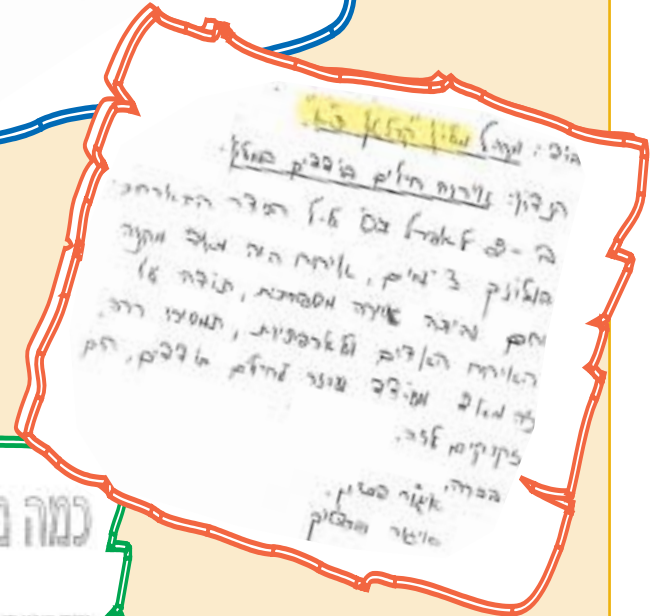
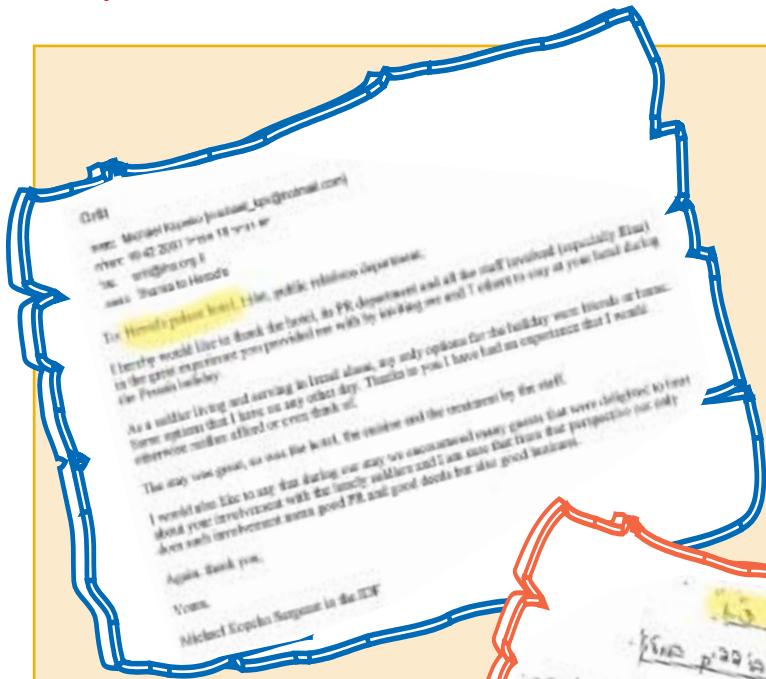
במבט לאחור, אתה מרוצה מזה שבחרת להיות מלונאי?

יש שלב שבו צריך להחליט אם הכיוון שבחרת מתאים לך. אם כן – צריך לעשות הכל כמו שצריך, למרות שהעיסוק קשה ושוחק. צריך להתמסר ואפשר ליהנות בכל רגע. אחד מהדברים החשובים שאני עושה כדי להיות עם אצבע על הדופק הוא החברות שלי באירגון "סבוי גסטרונום", שבו חברים מנהלי מלונות מארצות שונות. אנחנו ניפגשים פעם בשנה במקומות שונים בעולם ומתעדכנים בכל מה שמתרחש בענף. זה חשוב, כי תמיד יש לי מה לשמוע ומה להשמיע.

גובה על האירו

– רומי גורודיסקי –

זו מסורת רבת שנים שמלוונת ישראל מארחים בכל חגי ישראל חיילים בודדים – עולים, ילידי הארץ, יתומים או מי שחיים בנתק ממשפחותיהם. למרות התפוסות הגבוהות בחגים, המלוונות נעדרים ברצון לבקשת התאחדות המלוונות, וזו ההזדמנות להביע תודה והערכה על המחווה. אלה הם אחדים ממכתבי התודה הרבים שהגיעו מהאורחים המרוצים.



שלום למלון דן אילת
קוראים לי קיריל רבינוביץ ואני משרת בבסיס חיל האוויר "חצרים". הייתי במלון שלכם בחג הפסח ואני רוצה להגיד לכם תודה. מאוד נהניתי מכל הפסח ואני במלון שלכם. השעות וכל המלון הם ממש שניה שהייתי ואני לא ציפיתי לזה. לא חשבתי שיהיה מצוין ויפה עד כדי כך. פשוט אין לי מילים - היה נפלא. הרגשתי את עצמי כמו באגדה גם האוכל היה משהו, לא אכלתי אוכל כזה בחיים. אני רוצה להגיד לכם עוד פעם תודה שקיבלתם אותי ואת חבר שלי למלון שלכם ונתתם לנו הזדמנות ליהנות.

קיריל רבינוביץ

אירוח חיילים בפסח 2007
אילת: אמריקנה, דן אילת, הילטון מלכת שבא, הרודס, שרתון, פרימה מיוזיק, אמבסדור. **תל אביב:** רנסנס, מרינה, קרלטון. **בת ים:** ארמון ים. **ירושלים:** נובוטל, פרימה רויאל, פרימה המלכים. **ים המלח:** מרידיאן. **גליל מערבי:** כוכב הגליל כרמיאל. **נצרת:** פלאזה נצרת.



צ.ס.ק.א. בון קיסריה

קבוצת הכדורגל צ.ס.ק.א. ממוסקבה הגיעה גם השנה למחנה אימונים שנימשך 3 שבועות במלון "דן קיסריה". שף המלון עומד לרשותם עם תפריט מיוחד כבקשתם – הרבה פסטות ותפוחי אדמה – מה שהקל עליהם להתאמן במגרש הכדורגל של "דן קיסריה" ביום ובלילה. צ.ס.ק.א. מוסקבה זכתה בטורניר הכדורגל שאירגן רומן אברמוביץ וקיבלה פרס של מיליון דולר. במרכז – מנהל המלון אבי אלון.

רשת אקור כלל: גידול של 50% ברווח הטיפעולי



עודד מרקוס: מלוונות מובילים בתחומם אמריקה, מאירופה וממזרח הרחוק.

לדברי סמנכ"ל השיווק של רשת "אקור כלל" עודד מרקוס, השיפור בתוצאות הכספיות של הרשת נובע מההשקעה הגדולה של הרשת במלוונות שבבעלותה, השקעה אשר ממצבת את מלוונות הרשת כמתקדמים ביותר. "ניתן לחלק את שנת 2006 לשני חלקים: לפני המלחמה ולאחריה. שנת 2006 נפתחה באופטימיות רבה עם עליה במספרי התיירות הניכנסת במחצית הראשונה של השנה. המלחמה במחצית השנייה של 2006 עצרה את תנופת התיירות הניכנסת לארץ. לפי נתוני הלישכה המרכזית לסטטיסטיקה, נתוני התפוסה הארציים של כלל המלוונות בארץ ב-2006 נותרו ללא שינוי מ-2005 ועמדו על כ-57%. אף על פי כן, הציגה הרשת הישגים מרשימים בעיקבות ההשקעה הגדולה של הרשת באיתור הצרכים והמניעים של הקהל לבחור להתארח במלון מסוים. עם איתור המניע אנו פונים לפיתוח הנושא במלוונותנו במטרה להעמידם בחוד החנית ולמצבם כמובילים בתחומם", אומר עודד מרקוס.

רשת מלוונות "אקור כלל" מקבוצת "כלל תיירות" מדווחת על גידול מרשים ברווחיה הטיפעוליים ובנתוני התפוסה במלוונות בשנת 2006. הרווח הטיפעולי של רשת "אקור כלל" בשנת 2006 גדל ביותר מ-50% לכ-29 מיליון שקל לעומת 19 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. סך הכנסות רשת "אקור כלל" בשנת 2006 גדל בכ-30% מ-110 מיליון שקל לעומת 85 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. מהרשת נימסר כי מלוונות הרשת, ובייחוד מלון "נובוטל ירושלים", תרמו משמעותית לגידול הרשת:

במלון "נובוטל ירושלים" הסתכם הרווח הטיפעולי בשנת 2006 בכ-11.5 מיליון שקל, לעומת רווח תיפעולי של כ-7.5 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-50%. הכנסות המלון בשנת 2006 הסתכמו בכ-40 מיליון שקל לעומת הכנסות של כ-31 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-27%. ההכנסות מפעילות אולמות האירועים של המלון עלו בהרבה על התחזיות שעמדו על כמיליון שקל בשנה הראשונה לפעילותם, והסתכמו בכ-2.5 מיליון שקל במהלך שנת 2006.

באפריל 2006 חנכה הרשת את מלון "מרקור טבריה" המחודש, לאחר שעבר הליך שיפוץ מקיף בחדרים, בלובי, במיטבח, בחדרי האוכל ובשטחי החוף בהשקעה של יותר ממיליון דולר. במהלך 2006 חל גידול בביקושים למלון, הנובע מהפופולאריות הרבה לה זוכה המלון הן מהקהל הישראלי והן מצד התיירות הצליינית, כתוצאה מחיזוק קשרי העבודה של הנהלת המלון עם קהילות צלייניות מצפון

כושר וטיפולים לנשים מעל חמישים

גינט איגרא, 61, נציגת ישראל בתחרות IRONMAN בשנים האחרונות, אשר זכתה במקום השלישי בעולם לפני כשנתיים, במקום השני בשנה שעברה ובמקום הרביעי השנה, החלה להעביר סדנות כושר וטיפולים לנשים בנות 50+ בארמון הבוטיק והספא "הרודס ויטאליס". הסדנות לנשים בגילאי 50+ כוללות אימונים, הרצאות, תרגילי כושר, עיסויים וטיפולי יופי, ונועדו לפתח מודעות עצמית וביטחון עצמי ומשתתפות. הסדנה נמשכת חצי מישיה ימים והיא כוללת לינה בארמון "ויטאליס". תוכנית הסדנה ליום טיפוס: הליכת בוקר או רכיבה על אופניים במטעי הדקלים והלגונה, ארוחת בוקר, כדור כושר או ספינינג או שיעור פילאטיס, פעילות ספורט במים,

ויטאליס ספא – הידרו מסאז' או מפלים, מנוחת צהריים, הרצאה – זן ואומנות הלחימה, תזונה, פילוסופיה של הגוף, שיעור יוגה או מדיטציה, עיסוי, פעילות חברתית בערב. בסיום הסדנה תיבנה תוכנית אישית לכל מתאמת שתיכלול הליכה/ריצה, רכיבה על אופניים, שחיה או שמירה על המשקל, אשר תוכל להמשיך בה גם בביתה. ארמון "ויטאליס" הוא "מלון בוטיק ספא" במוטג Spa Collection, מותג שפותח על ידי חברת "שרתון" העולמית, הכולל רק כ-30 מלוונות בעולם. מטרתו של ספא "ויטאליס" הינה לייחד את הקומפלקס למבקרים הרוצים להירגע, לחוות חוויה של פינוק מושלם ברחות בין-לאומית יוקרתית. ספא "ויטאליס" מתמחה בהענקת טיפולי בריאות וטיפולי כושר במוצרי ספא איכותיים ביותר. הארמון משלב קו טיפולים שהינו ייחודי רק לו. חברת "יונקה" מפרז מספקת את תכשירי הספא לטיפולים אלה באופן בלעדי.

מלונות דן: רוח שיא של כל הזמנים



עמי הירשטיין: הישג חסר תקדים

למרות אירועי השנה החולפת שגרמו לירידה חדה במיספר התיירים, הגיעה רשת "מלונות דן" לתוצאות כספיות מרשימות: גידול של כ-102% ברווח הנקי בשנת 2006 - 127.5 מיליון שקל לעומת 63 מיליון שקל ב-2005; גידול של כ-6% בהכנסות משרותים - 707 מיליון שקל ב-2006 לעומת כ-668 מיליון שקל בשנה הקודמת; גידול של 7.5% ברווח הטיפעולי לפני פחת ומימון - 188 מיליון שקל לעומת 175 מיליון שקל בשנה הקודמת. "חברת מלונות דן" הגיעה להישג חסר תקדים - הכפלת הרווח הנקי לעומת שנת 2005, אמר מנכ"ל רשת "מלונות דן" עמי הירשטיין.



מלון "שערי ירושלים" ערך טקס קבלת פנים לשר התיירות יצחק אהרונוביץ'. משמאל: השר לעניינים אסטרטגיים אביגדור ליברמן. במרכז: מנכ"ל המלון ג'וש אבין.



חברת מלונות דן זכתה במיכרז של משרד הביטחון

חברת "מלונות דן" זכתה עם עוד שתי חברות במיכרז להזנת בסיסי צה"ל בהיקף של 80 מיליון שקל בשנה למשך שלוש שנים. מנכ"ל הרשת עמי הירשטיין מעריך כי בעתיד עשוי היקף הפעילות לצמוח באופן משמעותי. "תחום המזון המוכן מקבל בשנים האחרונות תנופה משמעותית בעולם כולו, ומהווה פיתרון אידיאלי למיגזרים שונים במשק. מגמה זו מתחילה להופיע גם בישראל וזכייה במיכרז זה תיתן לחברה יתרון על פני מתחורתייה. רשת "מלונות דן", שחלק

מעיסוקה הוא תחום המזון, רואה בפרויקט זה מנוע צמיחה להרחבת עיסוקיה, אומר עמי הירשטיין.

חברת "מלונות דן" תשתף פעולה בפרויקט עם חברת TWI האמריקנית, המספקת מזון לחיילי צבא ארצות הברית בעירק ועם חברה ישראלית נוספת. הפרויקט כולל את כל שלבי ההכנה של הארוחות - קניית מוצרי יסוד, הכנת ארוחות במיטבחים ייעודיים, הפצתן לבסיסי צה"ל השונים והגשתם בחודי האוכל. הפרויקט כולל ארבע ארוחות ביום.

ישראל מפיצה מידע בזמן אמית באמצעות מסכים אלקטרוניים

חברת "מלונות ישראל" השיקה שיטה חדשה להפצת מידע ישיר ומהיר לקהל היעד, באמצעות מסכים שהותקנו ב-20 סניפי חברת הנסיעות איסת"א ברחבי הארץ. כל המסכים מחוברים למרכז בקרה אחד, הפועל 24 שעות ביממה.

"אנו מנסים לאתר בכל עת את הדרכים העכשוויות ביותר כדי להגיע כמה שיותר מהר לציבור קהלי היעד שלנו. ההתחברות למערכת המסכים של חברת TVEEZ, מאפשרת לנו להעביר קטעי וידאו ותוכן עדכני לאלפי אנשים החולפים מידי יום סמוך למשרדי איסת"א - אשר ממוקמים במרכזי קניות, באוניברסיטאות ובמרכזי עסקים ברחבי הארץ", מסר סמנכ"ל שיווק ומכירות "ישראל" רלי סלונים.

השיטה החדשה מאפשרת ל"ישראל" לעדכן ולשנות תכנים בזמן אמיתי, בהתאם לדרישות השיווק והמכירות. "מרגע קבלת ההחלטה על מיבצע מכירות חדש - הציבור יתעדכן לגביו תוך דקות ספורות", הוסיף רלי סלונים.



מנכ"ל רשת "ישראל" רפי שדה ארך באחוזת "יערות הכרמל" את שגריר סין בישראל צ'ן יונג לונג ורעייתו, לרגל ראש השנה הסיני. שף האחוזה אמיר כלפון ושף ישראל אהרוני הכינו ארוחה סינית מסורתית, שנלווהה להרצאות ולסדנות בתחומי התרבות, התזונה והרפואה הסינית. צילום: חן מיקא.

יש תפוסה, יש אוכל

ז'ק יפרה, הקניין הראשי של "רשת פתאל" מדווח על הערכות של הרשת לחג הפסח - עם שפע של מזון: 6,000 קציצות געפליטע פיש, טון קמח מצות, 2 טון קמח תפוחי אדמה, 500 ק"ג חרוסת, 5 טון מצות, 3 טון מצה שמורה מהודרת, 10,000 בקבוקים של מיץ ענבים, טון קניידלך, 12,000 עוגות כשרות לפסח. לארוחת ליל הסדר נירכשו 5,000 הגדות ו-5,000 מתנות שיחולקו בחדרים לאורחי הרשת.

מנכ"ל "רשת פתאל" גדי פריבר מרוצה מחג הפסח, ומדווח על 98% תפוסה במלון "מרידיאן" בחיפה, תפוסה מלאה במלונות ים המלח אשר נימכרו לציבור הדתי, 65% תפוסה של תיירים מצרפת ב"קלאב מד" באילת.



אייק פרקווין עלה בדרגה

בטקס השנתי של "מיסדר אברי הגריל", הועלה מנכ"ל מלון "שרתון תל-אביב" אייק פרקווין, לדרגת Maitre Hotelier. המיסדר, שנוסד בצרפת לפני כשישים שנה, מאגד אנשי מקצוע וחובבי גסטרונומיה מכל רחבי העולם. האירגון פועל כאחווה בעלת היררכיה של דרגות בתחום המקצועי ובתחום הלא מקצועי, המוענקות לחברים בהתאם לכישוריהם ולפעילותם באירגון. בסניף הישראלי חברים בעלי מקצוע ובהם שפים, ייננים ומסעדנים לצד מביני דבר בתחום תרבות האוכל

והשולחן. אירוע הגאולה של הסניף הישראלי התקיים השנה במלון "הילטון תל-אביב", סביב ארוחה שהורכבה במיוחד על-ידי שף המלון ולוותה ביינות "כרמל". האירוע, אליו חזמו גם שגרירים ונשותיהם, כלל הכתרה של חברים חדשים והעלאה בדרגה של הוותיקים, על-ידי היו"ר טל גל-כהן. מנכ"ל "שרתון תל-אביב" אייק פרקווין, החבר במיסדר כבר יותר מעשר שנים, סיפר כי שמח לראות כל-כך הרבה חברים חדשים, דבר שיגביר, לדעתו, את פעילות הסניף הישראלי.

למרות המלחמה בלבנון: זינוק של 330% ברווח הנקי של מלונות אפריקה ישראל

חברת "מלונות אפריקה ישראל" מדווחת כי למרות המלחמה בלבנון, במהלכה נאלצה לסגור את שעריהם של מלון "הולידיי אין" בטבריה ואת אתר המרחצאות "חמי טבריה", זינק הרווח הנקי של החברה בשנת 2006 ב-330%, ל-10.1 מיליון שקל - לעומת 3 מיליון שקל בשנה שעברה. מחזור המכירות של החברה הגיע בשנת 2006 ל-348 מיליון שקל, גידול של כ-23% לעומת מחזור מכירות של 283 מיליון שקל ב-2005. מנכ"ל "מלונות אפריקה ישראל" אריאל קפון, מציין כי הרווח הטיפעולי לפני מס, פחת והוצאות מימון גדל בשנת 2006 ב-48% ליותר מ-77 מיליון שקל, לעומת 52 מיליון שקל, ואילו הרווח הגולמי בשנת 2006 עומד על 177 מיליון שקל לעומת 138 מיליון שקל בשנה שעברה - עלייה של 28%. הרווח הנקי שהשיגה "מלונות אפריקה ישראל" ברבעון הרביעי של 2006 הגיע לכ-7 מיליון שקל, לעומת 2 מיליון שקל בלבד ברבעון המקביל בשנה שעברה. "מלונות אפריקה ישראל" מפעילה ברחבי הארץ תישעה מלונות במותגים "הולידיי אין" ו"קראון פלזה", את אתר המרחצאות "חמי טבריה" ואת האטרקציה התיירותית "עיר המלכים" באילת. בסוף שנת 2007 תסתיים בניית מלון עסקים מפואר וייחודי "קראון פלזה סטייט סנטר" שישתרע על פני 13 קומות במגדל המרובע במרכז עזריאלי בתל אביב. אריאל קפון מציין כי התוצאות המצויינות הן פועל יוצא של מאמץ משולב - שיפור מתמיד של המוצר התיירותי עם הקפדה על שיפור מתמיד של רמת השירות האישי. על בסיס תשתית איתנה זו של

שביעות רצון לקוחותינו, הגברנו ב-2006 את המאמצים השיווקיים ברחבי עולם - מחבר המדינות ומיזרח אסיה עד לשווקים בדרום אמריקה", אומר אריאל קפון. "גם פעילותה המלונאית של החברה בחו"ל כבר תורמת לשיפור ניכר בתוצאות העיסוקיות של החברה ב-2006. למרות כל האתגרים שמזמנת לנו תעשיית התיירות בארץ, אפריקה ישראל נחושה להמשיך ולהשקיע בשידור מתמיד של המלונות והאטרקציות התיירותיות בישראל. עם זאת, אנחנו עושים במקביל למיצוי יתרונותיה הייחודיים של החברה האם, "אפריקה ישראל", בשוקי הנדל"ן ובתעשיית התיירות בחו"ל". במקביל לפרסום הדוחות על תוצאותיה העסקיות של החברה בשנת 2006, הודיעה חברת "מלונות אפריקה ישראל" על חתימה על מיכתב כוונות לרכישת 60% מרשת מלונות ברומניה, בעלות של כ-18 מיליון אירו. מדובר בארבעה מלונות במרכז העיר בוקרשט, הכוללים 294 חדרים. ביצוע העסקה כפוף לבדיקת נאותות. המישינה למנכ"ל "מלונות אפריקה ישראל" שמוליק שי, המרכז את תחום הפיתוח העסקי והייזום בחברה, מסר כי מלון הספא "PLAZA" בעיר קיסלובודסק שברוסיה, שבו מחזיקה החברה ב-50% סיים את שנתו הראשונה עם רווח טיפעולי של 17 מיליון שקל. שתי רכישות אחרות שביצעה החברה באזור הנופש קיסלובודסק - בהשקעה של כ-9 מיליון דולר, יסבו למלון בוטיק בן כ-60 חדרים מפוארים וספא מהמשוכללים בעולם, בנוסף מלון ספא לנופש ברמת 4 כוכבים, בהיקף של 40 אלף מ"ר שיכללו כ-500 חדרים, אזור ספא נרחב ומסעדות.

מיקבץ

הסיטואציה השבדי "סברה טורס" התחיל בטיסות שבועיות בקו שטוקהולם – תל אביב. בשלב הראשון יתקיימו הטיסות עד אוקטובר. משרד התיירות מעניק רשת ביטחון להפעלת הטיסות.



במשרד הבריאות הגרמני בברלין נערך יום עיון בנושא תכונות הרפיו של ים המלח בהשתתפות נציגים ממשרד הבריאות הגרמני, קרנות הביטוח הפנסיוני, קופות החולים הגרמניות, מומחים גרמניים וישראלים בתחום הדרמטולוגיה ונציגי משרד התיירות הישראלי.



סטודנטים עולים עבדו במלונות אילת במהלך חופשות הפסח – הודות לשתוף פעולה בין מלונות אילת והסוכנות היהודית.



רשת "מלונות פתאל" מעניקה לאורחים במלונות טיפים לתיגמול עובדים שהעניקו שרות טוב. אורחי המלון מקבלים במיסגרת פרויקט "פותחים את הלב", שוברים של 30 שקל ו-250 שקל, אותם יעניקו לעובדים מצטיינים. מנהלי המחלקות יתגמלו את אנשי הצוות שעובדים מאחורי הקלעים. היקף הטיפים – 110 אלף שקל.



רשת "מלונות דן" ארחה יותר מ-11 אלף אורחים לליל הסדר. רפי בארי: זהו גידול של 10% לעומת פסח בשנה שעברה. 70% מהאורחים ב"מלונות דן" במהלך חג הפסח היו תיירים, למעלה ממחציתם אורחים חוזרים.



רשת "ישרוטל" קיימה באילת בפעם התשיעית "קלאסיקאמרי" – פסטיבל בין-לאומי למוזיקה קלאסית, בשיתוף התזמורת הקאמרית הישראלית. המנהל האמנותי – גיל שוחט. הרכבים שונים קיימו 15 קונצרטים, בהם בוצעו יצירות של מוצרט, ברהמס, מנדלסון, גרשווין, שטראוס, בטהובן, באך, שוברט וראוול. בין המשתתפים – המנצח מנדי רודן, הפסנתרן ליאוניד פלשקה, רביעיית הסקסופונים של פיאמנטה.



מלון "גולדן קראון" בנצרת מציע סופי שבוע נושאים. אחד מהם – "סוד הקסם של התרבות הרוסית". התרבות שליוותה את העליות מרוסיה, הדמויות של גוגול ודוסטויבסקי, הצלילים של צ'ייקובסקי ושוסטקוביץ', שירי עם רוסיים, גילגולי היסטוריה, סיפורים על פטרבורג ומוסקבה, סוד ההצלחה של הוודקה וקולינריה רוסית.

קרן השקעות למיזמי מלונות באירופה

דוד פתאל, דלק בלרון, מגדל, מיבטחים הוותיקה, מנורה מיבטחים ודוראה, חתמו על הסכם להקמת קרן בהשקעה של שני מיליארד שקל. הקרן תשקיע במלונאות במרכז ובמזרח אירופה. ניהול המלונות יהיה בידי החטיבה האירופית של "מלונות פתאל". תחום המלונאות בעולם מצוי בפריחה, אומר דוד פתאל, "ועם ניהול נכון של ההשקעה נוכל להניב תשואה נאה לשותפים בקרן". בתיכנון – רכישת עשרים מלונות תוך שנתיים ברחבי אירופה.

מחקרים משותפים לישראל ולצרפת על מצב התיירות הבין-לאומי

במסגרת ההסכם שנחתם לפני כשנה בין אוניברסיטת בן גוריון באילת לבין בית הספר הגבוה למיסחר ולניהול מלונות OMNIS בשטרסבורג שבצרפת, יגיעו לביקור מרצים וסטודנטים על מנת לקבוע את תוכנית המחקר להמשך שיתוף הפעולה העתידי בין שני המוסדות. במיסגרת המיפגש יתקיים כנס שעיקרו הידוק שיתוף הפעולה המחקרי בין תעשיית המלונאות והתיירות בצרפת ובישראל. החוקרים משתי המדינות יתמקדו בחקר סוגיות בענף התיירות העולמי ויבחנו סוגיות הקשורות בהפיכתה של העיר אילת למוקד בין-לאומי לחקר וללימודי התיירות והמלונאות בראייה כוללת של מפת התיירות הבין-לאומית.

כבר בתקופה הקרובה יערכו חילופי משלחות של סטודנטים ומרצים לצורך קידום המחקרים המשותפים. במיסגרת המחקרים המתוכננים, תיערך השוואה בין מוקדי תיירות שונים ברמה הבין-לאומית מתוך כוונה לספק נקודת מבט חדשה לפתרון סוגיות שונות המשפיעות על תחום התיירות.

יבדקו תחומים כמו השפעתה של האוכלוסייה המקומית בערי תיירות על נוכחותם והנאתם של הנופשים, האם דפוסי הפשע משתנים בערי תיירות לעומת ערים שאינן תיירותיות (זנות, הימורים וכו'), כיצד ניתן להאריך את עונת התיירות במטרה למנוע את הגל השנתי של פיטורי העובדים בתקופות שפל וכדומה. עוד יכלול הכנס הרצאות בנושאים שונים, כגון: התמחות מעשית במלונאות, אימון ופיתוח משאבי אנוש (קואוצ'ינג), פיתוח אזורי באמצעות ענף התיירות ועוד.

הביקור נערך בשיתוף פעולה עם שגרירות צרפת בישראל, משרד התיירות, CNEF, התאחדות המלונות, ההתאחדות הצרפתית בישראל, עמ"י ולישכת המיסחר והתעשייה ישראל-צרפת.

במיפגש בין שני המוסדות ישתתפו ח"כ פרופסור אבישי ברורמן, הנשיא לשעבר של אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, הקונסול הכללי של צרפת בתל אביב קולט לה-ברון, ציר התרבות בשגרירות צרפת פרופסור טובי נתן וסמנכ"ל משרד התיירות רפי בן חור.

שווה להיות אשה

לרגל יום האשה, רשת מלונות "אקור כלל" השיקה סידרת פינוקים. במלון "נובוטל טאלסה" בים המלח – אירוח של שני לילות על בסיס חצי פנסיון וטיפול לבחירה: טפול קלאסי בשמנים, טפול ייחודי בהתות מים או טפול פנים. אפשרי גם יום פינוק זוגי – קבלת פנים אישית על ידי נציגי המלון, מיצי הדר טבעיים, שימוש במיתקני חוות "ספא אהבה", חלוק רחצה, נעלי ספא במתנה, הסעה לחוף הים, שקית בוץ אישית מתנה, ארוחת צהריים במסעדת קולאז' או ארוחת גריל במסעדת הברכה וחליטת תה טבעית עם עוגה.

במלון "נובוטל" בירושלים – מוצעת חבילת NOVOLOVE: סוויטה מפנקת, עיסוי זוגי במשך חצי שעה, שידרוג החדר לסוויטה או לקומת העסקים, ארוחת בוקר משודרגת בחדר, שמפניה, שוקולד, עוגיות, פירות וכניסה לאתר "מעלית הזמן". במלון הסוויטות "מרקור" בבת ים, בשיתוף "ספארה" – סוויטה, עיסוי זוגי בספא, ארוחת ערב באחת ממסעדות המלון, ארוחת בוקר בחדר האוכל של המלון, בקבוק יין ופרלינים.

פרס יוקרתי לקראון פלאזה תל אביב



משמאל לימין: מנכ"ל מלונות "אפריקה ישראל" אריאל קפון, מנכ"ל מלון "קראון פלאזה" תל אביב אבי לוי, מנהלת מזון ומשקאות עידית סימון, הבעלים לב לבייב, שף המלון איתן מזרחי.

ומהשקאות אחראים מנהלת המחלקה עידית סימון ושף המלון איתן מזרחי, השף הראשי של הרשת. מנכ"ל "מלונות אפריקה ישראל" אריאל קפון, ברך את אנשי הצוות על הזכייה, וציין כי זוהי עדות למצויינות, למסירות, ליעילות ולאדיבות של כל אחת ואחד מן העובדים. "אנו גאים בפרס החשוב ונמשיך להעניק לכל האורחים בכל מלונות הרשת שירות טוב, חם ומסור", אמר אריאל קפון.

מלון "קראון פלאזה" בתל אביב זכה במקום הראשון בשתי קטגוריות מיבחן של רשת "אינטרקונטיננטל" העולמית: שביעות רצון האורחים מרמת השירות ומצויינות בתחום מזון ומשקאות. הענקת הפרס תתקיים בכנס חגיגי שיתקיים בתחילת מאי במלון "אינטרקונטיננטל" בווינה, בהשתתפות ההנהלה העולמית ומנהלים מכל העולם. את המלון מנהל אבי לוי ועל מערכת המזון

מומלץ לא להחמיץ: מוסף הכלכלה בעמוד 9

BRAIN & SOUL IN HOSPITALITY



של מלונות "פורטה" פירט את חזונו בנושא רכישה ושיפוץ מלונות המצטרפים לקבוצה; נערך פאנל בהשתתפות נציגים בכירים מרשתות "מריוט", "אקור", "רזידור" ו"סטארוד", אשר בחן היבטים בסוגיות ביקורת ובקרה, איכות ומצויינות; נציגת "אמריקן אקספרס" הציגה תוצאות סקר על פרשנות אורח בעל אמצעים ומפונק למשמעות היוקרה בתיירות ובמלונאות; נציגו של הנסיך בן טלאל, אשר בעלותו מיספר מלונות יוקרה, הירצה על ציפיות הבעלים מהמנכ"ל בעידן המודרני.

בכינוס EHMA שהתקיים במינכן בסוף פברואר, גילו המשתתפים עניין רב ביוזמת "איגוד מנהלי בתי מלון בישראל" בהקמתו ובתחזוקתו של פורום Tourism 4 Paace של פרום מרכז פרס לשלום. הפורום כולל נציגים ממצרים, מירדן מהרשות הפלסטינית ומישראל.

בכינוס EHMA השתתפו ארבע מאות מנהלים של מלונות ארבעה וחמישה כוכבים באירופה, והוא התקיים במלון "ארבלה שרתון". נדונו בו נושאים מלונאיים חשובים – חידושים ויישומים טכנולוגיים בתעשיית האירוח; הבעלים והיו"ר

משמאל לימין: חן מיכאלי, ינוש דמון, ג'אן-אנרי אנטואן מצרפת נשיא EHMA היוצא, יוהנה פרגאנו מאיטליה נשיאת EHMA, חבר האיגוד ומנכ"ל שני מלונות וקיזינו בבוקרשט ירון אשכנזי.

מידע על מינויים חדשים במלון יתקבל בברכה ויודפס במדור כוכבים בעמוד 2

המלונות הטובים ביותר בחרו במזרנים הטובים ביותר!



★ רשת מלונות ישרוטל ★ רשת מלונות דן ★ רשת מלונות רימונים
 ★ מלונות אפריקה ישראל ★ רשת מלונות פתאל ★ דיוויד אינטר קונטיננטל
 ★ רשת מלונות קיסר ★ רשת קלאב הוטל ★ רשת מלונות קיסר
 ★ רשת שרתון מוריה ★ רשת אטלס ★ רשת מלונות
 פרימה ★ רשת אקור כלל ★ רשת מרייט ★ הילטון
 ת"א ★ מלון הנסיכה אילת ★ רשת מלונות אילת
 אין ★ הילטון מלכת שבא אילת ★ גנים ★ דניאל
 שיזאן - הרצליה ★ לוט, הוד, נירוואנה ים המלח ★
 כנען ספא ★ רנסנס - ירושלים, ת"א ★ קרלטון -
 נהריה, ת"א ★ נובוטל, רויאל - ים המלח ★ מלון
 חורף גיא ★ קלאב הוטל - לוטרקיון ★ פורום,
 גלרט, נובוטל, מרידיאן - בודפשט ★ בתי הארחה
 ומלונות בקיבוצים ★ מלון ורלן - פריז ★ מלון אופרה
 רומניה ★ מלון מוקסה רומניה ★ מלון ונציה רומניה
 ★ מלון סנטרל רומניה ★ מלון קוונטין-הולנד

אתם מוזמנים להצטרף לבתי המלון המובילים בארץ ובעולם, ולהעניק לאורחים שלכם שינה של 5 כוכבים. אצלנו תמצאו פתרונות כוללים לחדרי השינה וללובי: מגוון מזרני בריאות, מיטות מתכווננות ומערכות ריהוט עם המרכז הבריאותי של עמינח.



כורסאות לובי

חויאל

HEAVY DUTY

סייל חד מושבי

SERTA RESORT

עמינח AMINACH

King Koil

Serta

